واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاغتراب الوظيفي

الدكتور
عبدالله سعد بن جليغم



دار الكتاب الجامعي
للنشر والتوزيع

واقع تطبيقات البرامج
والتقنيات الحديثة وعلاقتها
بالتمكين والاغتراب الوظيفي

واقع تطبيقات
البرامج والتقنيات الحديثة
وعلاقتها بالتمكين والاغتراب الوظيفي

الدكتور
عبد الله سعد بن جليغم

الطبعة الأولى
١٤٣٧هـ - ٢٠١٦ م



ح دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع ، ١٤٣٧ هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

جليغم، عبدالله سعد

واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاغتراب الوظيفي . عبدالله سعد جليغم . - الرياض، ١٤٣٧ هـ

..ص ؛ ..سم

ردمك:٨-٣-٩٠٧٧١-٦٠٣-٩٧٨

١ -الادارة الإلكترونية أ. العنوان

ديوي ٦٥١,٨٤ ١٤٣٧/٣٣٣٣

رقم الإيداع: ١٤٣٧/٣٣٣٣

ردمك:٨-٣-٩٠٧٧١-٦٠٣-٩٧٨





المملكة العربية السعودية- الرياض- حي المروج- طريق الامام سعود تقاطع طريق الملك عبد العزيز بجوار بنك الراجحي - رمز بريدي 11312 ص .ب 245081

هاتف : 0118101533 جوال: 0543044662

dar.elkitab.algamee@gmail.com

www.ubzone.com

مصر - الجيزة - 6 اكتوبر - الحي الثالث - عمارات البنك المركزي - ش17

هاتف : 0238376764 جوال : 00201011270909

info@ascpublishing.com



الإهداء

إلى أول معلِّمَـين في حياتي...

إلى من قـال الله فيهما:

" وَاخْفِـضْ لَهُـما جَنَـاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُل رَّبِّ ارْحَمْهُـما كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا "
(الإسراء: 24)

والدي حفظـه الله وبارك في عمره

ووالدتي رحمها الله تعالى وأسـكنها فسـيح جناته

وتغمدهـا بواسـع رحمتـه، وجمعني وإياهما في دار كرامته، ومسـتقر رحمته

وإلى زوجتـي، ورفيقـة دربي التـي ما فتئت تدعو لي، وتعمـل على توفير المناخ المناسـب لي من أجل اسـتكمال دراسـتي ومسيرتي في الحياة.

وإلى ضيـاء حيـاتي، وثمرات فؤادي أبنائي الأعـزاء حفظهم الله وأعانني عـلى تربيتهم خير تربية

وإلى إخواني ورفاق دربي والذين سـاندوني بـكل طاقتهم.

وإلى منسـوبي الجـوازات، الجنود المجهولون المتفانـون في خدمة هذا الوطن المعطـاء، الأيـادي الفتية التي تدفع الأشـواك بعيداً عن أبناء هـذه البلاد الطاهرة.

إلى أولئـك جميعـاً أهدي هذا الجهد المتواضع، سـائلاً الله العلي القدير أن يكون عملاً خالصـاً لوجهـه الكريـم، وعِلماً نافعاً يمتد به عملي، فيكـون من العلم الذي يُنتفع به.

الباحث

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على قائد الغرّ المحجلين نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد.. قال الله عزّ وجلّ: " لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ" (سورة إبراهيم، من الآية: 7)، وانطلاقاً من هذه الآيةَ الكريمة، فإنني أتشرف في هذه المساحة المتاحة لي أن أحمد الله سبحانه وتعالى أولاً الذي أنعم عليَّ بإنهاء هذه الرسالة، ثم أتشرف بأن أرفع أسمى آيات الشكر والتقدير والعرفان إلى صاحب السمو الملكي الأمير/ محمد بن نايف بن عبد العزيز آل سعود وزير الداخلية ورئيس المجلس الأعلى لجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

ويتصل الثناء لمعالي رئيس الجامعة الدكتور جمعان رشيد بن رقوش، والشكر موصول لسعادة الأستاذ الدكتور/ تحسين أحمد الطراونة عميد كلية الدراسات الاجتماعية والإدارية، وكذلك الشكر موصول لسعادة الأستاذ الدكتور/ محمد سيد حمزاوي رئيس قسم العلوم الادارية، وخالص شكري وموفور عرفاني أقدمهما لأستاذي الفاضل الدكتور / عبدالعليم محمد عبود، الذي أشرف على هذه الأطروحة، وبذل من جهده ووقته وعلمه ما كان له أبلغ الأثر لتخرج بهذه الصورة، فكان لإشرافه المتميز دافعاً وحافزاً في سعيي بجهد متواصل حتى انتهى هذا العمل فأسأل الله عزّ وجلّ أن يبارك له في علمه وعمله وجزاه الله خير الجزاء على ما قدمه ويقدمه في سبيل العلم والمعرفة، كما أشكر جميع الأساتذة الكرام أعضاء هيئة التدريس في قسم العلوم الإدارية بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

كما أُقدم شكري إلى سعادة الدكتور مهندس / يحيى بن علي بن دماس الغامدي، على ما قدمه لي من دعم ومساندة، في عملية المعالجة الإحصائية، فله مني جزيل الشكر والامتنان.

وختاماً: أتقدم بالشكر لكل من كان له الفضل في تزويدي بحرف من حروف العلم وأنار لي الطريق، وكل من ساهم في تقديم الرأي والمشورة في سبيل إخراج هذه الأطروحة إلى حيز الوجود, واسأل الله عز وجل أن يكتب ذلك في ميزان حسناته، وصلى الله وسلم على نبينا محمد وآله وصحبه أجمعين.

الباحث

الفصل الأول
مشكلة الدراسة وأبعادها

- مقدمة عن الدراسـة.
- مشكلة الدراسة.
- تساؤلات الدراسة
- أهداف الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- حدود الدراسة.
- مفاهيم ومصط.لحات الدراسـة.

الفصل الأول
مشكلة الدراسة وأبعادها

مقدمة الدراسة

تزايد الاهتمام بدراسة موضوع التقنية في مجال الإدارة، وذلك بعد دراسة وودورد (1965م) التي تعدّ أول من قدمت التقنية كعامل مؤثر في التنظيم وذلك في دراستها حول 100 منظمة بريطانية، حيث وجدت أن التقنية المستخدمة في هذه المنظمات لها دور فاعل في تصميم الهياكل التنظيمية، كما أنها تسهم في توزيع السلطات والصلاحيات بين الوحدات والأقسام التنظيمية وتباين نظم السيطرة والرقابة عليها(الكبيسي، 1998م، ص83).

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الهيكل التنظيمي للمنظمة يتأثر بالتقنية المستخدمة فيها، وأن التقنية تؤثر على نجاح وفعالية المنظمة، فالمنظمة الناجحة هي التي تملك أنظمة تقنية هيكلية مناسبة؛ أي تملك تقنية وهيكلاً مناسبين لها (هال، 2001م، ص210)، وقد اهتمت وودورد بالتقنية حيث قالت: "إن التقنية تحدد التنظيم".(المنيف، 1993م، ص413)

وقد ازداد اهتمام الباحثين والعلماء بدراسة الاغتراب كظاهرة انتشرت في مختلف المجتمعات، وربما يرجع ذلك لما لهذه الظاهرة من دلالات تعبر عن أزمة الإنسان ومعاناته وصراعاته الناتجة عن فقدان مقدرته للسيطرة والتحكم ببيئة

عمله وحياته وتناقص فهمه وإلمامه بما يدور حوله وانحسار قناعته بالقيم والمعايير السائدة مما يؤدي به إلى عدم الأمن والطمأنينة وكذلك إلى عدم الانتماء والولاء. (شاخت، 1980م، ص56)

وفي ظل سعي المنظمات الرائدة لوضع العاملين في إطار قيمي يحدد سلوكهم الإداري، عملاً بمبادئ الإدارة بالقيم، كان لابد للمنظمات من تبني فلسفة إدارة تقوم على استقطاب الأفراد وتطويرهم من خلال إعداد برامج تدريبية, وإتباع سياسات تمكينهم إدارياً في الوظائف التي يشغلونها، تمهيداً لتفويضهم بسلطات القيام بالعمل وتحمل مسئولياته؛ ليكون بمقدور الإدارة الاعتماد عليهم، وجعلهم شركاء حقيقيين في إدارة منظماتهم.(العساف، 2006م، ص6)

إن جوهر ما يحدث من تغيرات بيئية وحركية الأحداث فيها وتسارعها يتطلب النهوض بقدرات العنصر البشري الذي أصبح يمثل رأسمال فكري ومعرفي ترتكز عليه المنظمات في عالم اليوم، وعلى هذا الأساس تفكر المنظمات المعاصرة بإيجاد السُبُل الكفيلة التي من خلالها يتم تطوير قدرات هذا المورد المهم.(جلاب وآخرون، 2013م، ص15)

ويعد العمل بإستراتيجية التمكين من الضرورات التي لا يمكن لمنظمات الألفية الثالثة أن تستغني عنها، وهي فلسفة إدارية وخيار استراتيجي في إدارة أنشطتها من أجل النمو والبقاء، فقد جاءت ثورة الاتصالات بثقافة مكَّنت العاملين من الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة في الوقت المناسب لمعالجة المواقف الطارئة الناجمة على إفرازات البيئة الخارجية المضطربة بفعل العولمة والمنافسة الحادة وتغيرات القوى العاملة وعوامل أخرى دون الحاجة للرجوع إلى المستويات الإدارية العليا في المنظمة (الساعدي، 2011م، ص165).

ومن خلال التمكين، يمكن الاستفادة من الطاقات الكامنة الموجودة لدى العاملين والتي تظهر على شكل ابتكارات جديدة وإبداعات، مما يساعد في تأهيل الصف الثاني من العاملين ليحل محل الصف الأول مستقبلاً.(مصطفى، 2004م، ص4)

كـما أن أسـلوب تمكـين العاملـين يهـدف إلى التغلـب عـلى البيروقراطيـة مـن خـلال خلـق وإيجـاد الاندمـاج الوظيفـي، كـما أنـه يسـاعد العاملين على المسـاهمة والمشـاركة في اتخـاذ القـرارات، وكذلـك يسـاعدهم عـلى تحمـل مخاطـر عملهـم بشـكل فعـال، ويسـاعدهم عـلى حل المشـكلات التـي يواجهونهـا دون انتظـار حلها مـن قبـل رؤسـائهم.(حامد، 2006م، ص41)

وكان لزامًـا عـلى الباحثـين والإدارات العليـا في كافـة المنظـمات والـشركات والمؤسسـات، أن تحـدِّد مـدى تأثـير البرامـج والتقنيـات الحديثـة بهـدف إيجاد نوع مـن الفعاليـة والكفـاءة والتـوازن بينهـا وبـين التمكـين والاغـتراب الوظيفـي.

وقـد شـبه البعـض غـزو التقنيـات لكافـة نواحـي الحيـاة الاقتصاديـة والاجتماعيـة والسياسـية، بالثـورة المعلوماتيـة، وأنـه بمثابة الثـورة الصناعيـة الثالثة، والتـي قوامهـا اسـتغلال الحاسـبات الآليـة والشـبكات المتصلـة بهـا حـول المعمـورة، وخاصـة شـبكة الإنترنـت طريـق المعلومـات السريـع. (عتيـق، 2000م، ص25)

وقـد توسّـع اسـتخدام التقنيـات الحديثـة والقديمـة في كثـير مـن المجـالات، وسـاهمت في كافـة التطبيقـات ونواحـي الحيـاة المختلفـة، وسـاعدت عـلى توصيـل المعلومـات وسـهّلت العديـد مـن الخدمـات، وانخفضـت تكلفـة اسـتعمالها عـما كانـت عليـه.

ومـما دفـع الباحـث لاختيـار هـذا الموضـوع، كونـه يعالـج موضوعـاً مهـمّاً وحيويـاً، وهـو تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة التـي دخلـت في جميـع جوانـب ومجـالات الحيـاة، الاجتماعيـة والثقافيـة والإداريـة وغيرهـا، ومنـذ وصـول الإنسـان إليهـا لم تتوقـف طموحاتـه، بـل سـعى إلى المزيـد مـن التطويـر والمزيد من التقنيـة التـي أصبحـت توفـر كل وسـائل الرعايـة والخدمـات للإنسـان، فحصـل مـا يسـمى بثـورة المعلومـات وتكنولوجيـا الاتصـالات التـي سـخرها لخدمتـه وتسـهيل حصولـه عـلى المـوارد والخدمـات واختصـار للوقـت والمسـافات.

ومن هنا حاولت هذه الدراسة التعرف على واقع تطبيقات البرامج والتقنيات

الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض، وصولاً إلى الخروج بتوصيات عملية لتفعيل واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وتحديد مظاهر التمكين والاغتراب الوظيفي، وانطلاقاً من ذلك، ولطبيعة عمل الباحث، فقد تولّد لديه الرغبة في القيام بدراسة ميدانية حول هذا الموضوع.

مشكلة الدراسة

تُعد تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة أحد المتطلبات التي يجب أخذها بعين الاعتبار في بيئة الأعمال الحديثة التي تعتمد في كثير من الأحيان على استخدام وسائل تقنيات المعلومات الحديثة في العديد من المجالات.

ونظراً لتوسع العديد من المنظمات، فإن الأمر تطلب ضرورة استخدام تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة في سبيل تحقيق كفاءة وفاعلية أكبر من خلال إمكانية الاستفادة من مميزات وخصائص هذه البرامج والتقنيات الحديثة لتحقيق أعلى معدل تمكين للعاملين بها والعمل على التصدي لما يواجه العاملون بها من مشكلات، مثل الاغتراب الوظيفي.

ومن خلال ملاحظات الباحث، اكتشف أن تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض، أدت إلى تواجد عاملِين غير متكيفين مع أنفسهم أو مع الأنظمة المعمول بها في الجوازات، كما تسببت في تدني في التمكين، وارتفاعاً في شعور بعض العاملين بالجوازات بالاغتراب الوظيفي نحو عملهم.

وعلى الرغم من الأثر المتنامي لتطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة على العمل، ومن الإقبال اللامحدود على استخدامها، وتأثيراتها المختلفة على أداء العاملين، لا زالت دراسة تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة محدودة، وخصوصاً في علاقتها بالتمكين والاغتراب الوظيفي، لذلك ظهرت ضرورة دراسته في جوازات الرياض.

ونتيجة لما تحدثه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة من دور كبير في التأثير على اتجاهات العاملين، استدعى هذا مواجهة جادة في البحث والدراسة عن العلاقة بين تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وتمكين العاملين، وقد حدد الباحث مشكلة

الدراسة في واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاغتراب الوظيفي من خلال الإجابة على التساؤل الرئيس التالي: ما واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وما علاقتها بالتمكين والاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض ؟

تساؤلات الدراسة

للإجابة على التساؤل الرئيس للدراسة، تنبثق التساؤلات الفرعية التالية:

س 1: ما واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض؟

س 2: ما واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض؟

س 3: ما واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض ؟

س 4: ما المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض؟

س 5: ما المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض من وجهة نظر العاملين فيها؟

س6: هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وواقع التمكين ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض ؟

س 7: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر المبحوثين نحو واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض تُعزى إلى متغيراتهم الشخصية والوظيفية؟

أهداف الدراسة

ينبثق من الهدف العام لهذه الدراسة الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف علي واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض.

2. التعرف علي واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض.

3. التعرف علي واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض.

4. التعرف علي المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض.

5. التعرف علي المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض من وجهة نظر العاملين فيها.

6. التعرف علي العلاقة ذات الدلالة الإحصائية بين واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وواقع التمكين ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض.

7. التعرف علي الفروق ذات الدلالة الإحصائية في وجهات نظر المبحوثين نحو واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض تُعزى إلى متغيراتهم الشخصية والوظيفية.

أهمية الدراسة

تتضح أهمية الدراسة من جانبين، هما:

1.الأهمية العلمية (النظرية):

تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة في:

- إثراء الجانب المعرفي لواقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاغتراب الوظيفي.
- إمكانية تزويد المكتبة العربية بدراسات جديدة وحديثة حول علاقة تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بالتمكين والاغتراب الوظيفي.
- تتناول الدراسة أبعاداً حيوية تَهُمّ الباحثين في الوقت الراهن، وبحسب تخصصاتهم المختلفة (التقنية والإدارية)، ومن هذه الأبعاد: التقنيات الحديثة، والتمكين والاغتراب.
- يأمل الباحث أن تعتبر هذه الدراسة إضافة علمية للأدبيات المتخصصة في هذا المجال؛ لأن الدراسات المتوافِّرة ربطت بين تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة ومتغيرات أخرى.

2.الأهمية العملية (التطبيقية):

تتمثل الأهمية العملية لهذه الدراسة في:

- تزويد جوازات الرياض بنتائج الدراسة التي قد تساعد على وضع أُطُر واستراتيجيات لواقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة تُصاغ منها برامج أكثر ملامسة لحاجات العاملين بجوازات الرياض وتنميتها وتطويرها بالشكل اللائق بمكانتهم.

- تقدم هذه الدراسة تصوراً واضحاً بما تستخلصه من نتائج وتوصيات ومقترحات تسهم في تطوير تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة، والتي لها دور في معالجة الكثير من المشكلات النفسية والاجتماعية للعاملين في جوازات الرياض، الناتجة عن الشعور بالاغتراب.
- قد تتواكب نتائج هذه الدراسة مع التوجهات الحالية لوزارة الداخلية، ورغبتها الملحة في خدمة العاملين بها بكافة شرائحهم، وبالتالي يمكن من خلال هذه الدراسة محاولة العمل على رسم إستراتيجية مستقبلية لدور تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة في تنمية التمكين والحد من الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض.
- تساعد نتائج هذه الدراسة والتوصيات التي توصل لها الباحث في الاستفادة من علاقة تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بالتمكين والاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض حتى تكون الفائدة أعمّ.
- اقتراح بعض التوصيات وبعض الحلول لمعوقات التمكين إنْ وُجِدت وفي ضوئها يمكن علاج أوجه القصور أو التقليل من حدَّتها علىَ أقل تقدير.

حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية:

تتمثل الحدود الموضوعية لهذه الدراسة في محاولتها إبراز واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاغتراب الوظيفي.

- الحدود البشرية:

اقتصرت هذه الدراسة على العاملين بجوازات مدينة الرياض.

- الحدود المكانية:

تقتصر الحدود المكانية لهذه الدراسة في جانبها التطبيقي على الجوازات بمدينة الرياض.

- الحدود الزمنية:

تقتصر هذه الدراسة على العام الدراسي 1436/1435هـ الموافق 2014م / 2015م.

مفاهيم ومصطلحات الدراسة

هنـاك عـدة مفاهيـم يتكـرر اسـتخدامها في هـذه الدراسـة، ولـذا يصبـح مـن المهـم مـن الناحيـة المنهجيـة، أن يحـدد الباحـث منـذ البدايـة التعريفـات التـي تتبناهـا الدراسـة لهـذه المفهومـات.

ويشـير تحليـل عنـوان الدراسـة، وموضوعهـا إلى العديـد مـن المعطيـات الأساسـية التـي تشـكل مضمونهـا، وتكـوِّن في نفـس الوقـت أهـم المصطلحـات التي سـيجري اسـتخدامها في الإطـار النظري للدراسـة وهي: البرامـج، التقنيـات، التمكين، الاغـتراب الوظيفـي.

- البرامج:

البرنامـج لغـةً: هو منهج أو مخطط يوضـع لغرض ما(عمر، 2000م، ص193).

البرنامـج اصطلاحـاً: يعـرف (حجـاب) البرنامـج بأنـه: "يطلـق عـلى كل مالـه علاقـة بالحاسـب الآلي وليـس عـن الأجهـزة، فالأجهـزة لا تنتـج شـيئاً فـكل عمـل يقـوم بـه الحاسـب يحتـاج إلى برنامـج، والبرنامـج هـو مجموعـة مـن الأوامـر والتعليـمات التـي تصـدر إلى الحاسـب الآلي لتنفيذهـا".(حجـاب، 2004م، ص102)

والبرنامـج أيضـاً هـو: "سلسـلة متتابعـة مـن التعليـمات التـي عندمـا تترجـم إلى شـفرات آليـة، فإنهـا تنجـز المعالجـة اللازمـة لمهمـة معينـة". (الشـامي، وآخـرون، 2001م، ص1865)

والبرنامـج أيضـاً هـو: صياغـة واضحة لخطـوات عملية يجـب إتباعها عنـد تنفيذ هـدف مـا (الحـماد، 2012م، ص11)، أو هـي: مجموعـة مـن الخطـوات التـي توفر للمستخدم أشكالاً متعددة من آليات تكنولوجيا العرض والتخزين والاسترجاع والبث

والمعالجـة، لنسـيج مـن المرئيـات والسـمعيات الرقميـة والتفاعلية(أمـين، 2000م، ص199)، كـما يُعـرف برنامـج الحاسـب الآلي بأنـه, مصطلـح يسـتخدم للدلالـة عـلى جميـع المكونـات غـير الماديـة لنظـام الحاسـب (معجـم الحاسـبات,1987م, حرف: S).

ويعرفـه الباحـث البرامـج إجرائيـاً بأنهـا: خطـوات عملية يجـب إتباعها يتـم تزويد أجهـزة الحاسـبات الآلي بهـا في جـوازات الرياض ؛ كي توفـر للعاملين أشـكالاً متعددة مـن آليـات التعامـل لإنجـاز أعمال المراجعـين بأسرع وقـت ممكن.

- التقنيات:

التقنيـة لغـةً: يقـال إنهـا مشـتقة مـن مـادة الفعـل الرباعـي أتقـن؛ لأن مادتـه الثلاثيـة تقـن، ومـن ثـم نسـبت لـه التقنيـة، وسـبب التسـمية عـلى هـذا الوجه من الإتقـان وحسـن العمـل والأداء، وسـببه الاخـتراع والابتـكار والإتيـان بـشيء جديـد باهـر (الهيثمـي، 2009م، ج4، ص 98).

وأتقـن الأمـر: أحكمـه، والتَّقِـنُ – بالكـسر - الطبيعـة والرجـل الحـاذق، ورجـل مـن الرمـاة يـضرب بجـودة رميـه المثل(الفـيروز آبـادي، 2005م، ج1، ص1527).

وجـاء في لسـان العـرب: أتقـن الـشيء أحكمـه، وإتقانـه إحكامـه، والإتقـان الإحـكام للأشـياء، ورجـل تقـن، وتقـن متقـن للأشـياء حاذق.(ابـن منظـور، 1995م، ج13، ص73)

التقنيـات في اللغـة: تقـان الأمـر إحكامـه، والتقنيـات الوسـائل المحكمـة الصنع(الـرازي، 2004م، ص48).

الحديثـة في اللغـة: الجديـدة والمتطـورة والمحسـنة، يقـال جـد يجـد فهـو جديـد، واسـتجده أي صـيره جديـداً فتجـدد، ويعنـي الاجتهـاد في الأمـر وتحسـينه. (الفيروزآبـادي، 2005م، ص346)

التقنيـة اصطلاحـاً: هـي: التطبيـق المنظـم للمعرفـة العلميـة في مجال الأنشـطة

الإنتاجية العلمية, وتعتبر نقطة اتصال بين العلم والإنتاج, بين البحث والتطوير. (عاشور ,2010م، ص29)

والتقنية أو التكنولوجيا هما الكلمتان الشائعتان لمعنى واحد، والتكنولوجيا كلمة إغريقية الأصل مؤلفة من جزأين أحدهما (Techno) أي الإتقان أو التقنية والثانية (Logy) أي العلم أو البحث وتعني علم التقنية من حيث الدقة. إذاً فالتكنولوجيا لفظة معربة والأقرب منها للفصحى لفظه التقنية.(لافي، 2006م، ص11)

وعرفت التقنية بأنها: الدراسة الرشيدة للفنون، أو القدرة على الابتكار وإنشاء واستخدام وتكميل وإتقان الفنون الصناعية المختلفة).(جمال الدين, 2005م, ص6)

ويمكن تعريف التقنية كذلك بأنها: الجوانب المعرفية والفكرية والأساليب والفنون اللازمة لتحويل مدخلات المنظمة إلى مخرجات.(الساعد، 2003م، ص89)

وقد اختلفت الآراء حول مفهوم التقنية، حيث ركز بعضهم على الآلات، في حين ركز آخرون على المعلومات، وهو ما يوضح انقسام التقنية إلى نوعين: أحدهما يتعلق بتقنية الآلات، والثاني يتعلق بتقنية المعلومات.(الأغا، 2001م، ص476)

والتقنية تعني: استخدام وسائل مفيدة ناتجة عن تطبيق المعرفة العلمية في الحقول المختلفة (البداينة، 1999م، ص193).

وعرفها (الكبيسي) بأنها: كل أنواع المعرفة الفنية والعلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل والمعدات والآلات والأجهزة الميكانيكية والإلكترونية ذات الكفاءة العالية والأداء الأفضل مسهلة على الإنسان جهده وموفرة وقته ومحققة للمنظمات أهدافها النوعية والكمية".(الكبيسي، 1998م، ص72)

وسوف يشير مصطلح التقنية إلى إمكانية التطبيق العملي للأساليب العلمية

المتطـورة والحديثـة، عـلى اعتبـار أن هـذه الأسـاليب العلميـة غالبـاً مـا تتعلـق بالتطـورات الجديـدة في العمليـات أو الإنتـاج إضافـة إلى التقـدم العلمـي المؤثـر في مختلـف الأنشـطة التـي يمكـن اسـتخدامها فيها.(خضـير وآخـرون، 1998م، ص112)

والتقنيـات الحديثـة: أدوات مسـتحدثة وأسـاليب مبتكـرة أفرزهـا عقـل بـشري طـوره العلـم والخـبرة والمعرفـة؛ لتحقيـق نتائـج أفضـل مـن النتائـج التـي تحققهـا الأدوات والأسـاليب السـابقة مـن خـلال توفـير الوقـت والجهـد وخفـض التكلفـة. (عيـد، 2001م، ص53)

وهـي: أسـاليب ووسـائل وتجهيـزات متطـورة توظـف لنقـل المعلومـات والبيانـات مـن المرسـل إلى المسـتقبل بأقـل وقـت وجهـد وتكلفـة، وبأقـصى دقـة ممكنـة. (العـودات، 1990م، ص112)

ويعـرف الباحـث التقنيـة إجرائيـاً بأنهـا: التطبيـق العلمـي للأسـاليب العلمية التي تسـتخدم المعلومـات والمهـارات والعنـاصر البشريـة وغـير البشريـة للمسـاعدة في تطويـر وتنميـة العمـل في جـوازات الريـاض.

- التمكين: (Empowerment)

التمكـين لغـةً: وردت كلمـة التمكـين في معجـم لسـان العـرب، بلفـظ المكنـة بمعنـى المكـن فيقـال فـلان ذو مكنـة عنـد السـلطان أي ذو تمكـن، ومكـين عند فلان أي ذو منزلـه وجمعهـا مكنـاء، والتمكـين أي الاسـتطاعة عـلى فعـل الشيء.(ابـن منظـور، 1995م، ج17، ص301)

التمكـين اصطلاحـاً: حالـة ذهنيـة داخليـة تحتـاج إلى تبنـي وتمثـل لهـذه الحالة مـن قبـل الفـرد لـكي تتوافـر لـه الثقـة بالنفـس والقناعـة بمـا يمتلـك مـن قـدرات معرفيـة تسـاعد في اتخـاذ قراراتـه واختيـار النتائـج التـي يريـد أن يصـل إليهـا. (ملحـم، 2006م، ص26)

والتمكين اصطلاحاً كذلك هو: نقل طوعي لملكية الأعمال أو الحالات والظروف إلى مجموعة أو أفراد لديهم القدرة على التعامل مع الحالة المناسبة في محيط ممكن، ويمتلكون السلطة والمسئولية والمهارة والقدرة والفهم لمتطلبات العمل، والدافعية، والالتزام والثقة، والإدارة الصادقة في محيط لا يمنع العمل المناسب والإتاحة الكافية لهم لإطلاق إبداعاتهم وطاقاتهم.(الزيدانيين، 2006م، ص20)

ويرى (الكبيسي) أن التمكين هو: زيادة الاهتمام بالعاملين من خلال توسيع صلاحياتهم وإثراء كمية المعلومات التي تُعطى لهم، وتوسيع فرص المبادرة والمبادأة لاتخاذ قراراتهم ومواجهة مشكلاتهم التي تعترض أداءهم.(الكبيسي، 2004م، ص136)

والتمكين كذلك هو: إتاحة درجة مناسبة من حرية التصرف للموظفين، فتُوكَل إليهم مهام يؤدونها بدرجة من الاستقلالية مع مسؤولياتهم عن النتائج، معزَّزين بنظام فاعل للمعلومات يهيئ تدفقاً سريعاً لها، مع التركيز على العاملين الذين يمارسون عمليات ترتبط بالجمهور.(أفندي، 2003م، ص 7)

ويعرف الباحث التمكين إجرائياً بأنه: نقل قوة اتخاذ القرارات والمسئولية والتصرف والرقابة إلى العاملين في الجوازات من المستويات الدنيا، ويعتبره الباحث نوعاً من العقود الاجتماعية ينقل السلطة، وينشر الرقابة اللامركزية.

- الاغتراب الوظيفي: Alienation

الاغتراب لغةً: الغربة والاغتراب نقول (تَغَربَ) فهو (غريب) والجمع (غرباء)، والغرباء أيضاً (الأباعد) والتغريب النفي عن البلد، وأيضاً: الغربة النزوح عن الوطن، ويقال: غربت الشمس تغرب (غروباً) بعدت وتوارت في مغيبها، و(غرب) الشخص بالضم (غرابة) بُعد عن وطنه فهو غريب. (ابن منظور، 1995م، ص219)

الاغتراب اصطلاحاً: يمكن القول أن الاغتراب ظاهرة إنسانية امتد وجودها ليشمل مختلف أنماط الحياة، وفي كل الثقافات، حيث تزايدت مشاعر هذا الاغتراب وتعددت نتيجة لطبيعة العصر الذي يعيشه الإنسان، والتغيرات المتلاحقة، مما أدى إلى إصابة الإنسان بالكثير من المشاكل، والتي جاء في مقدمتها ظاهرة الاغتراب التي لفتت انتباه الباحثين وكانت محط اهتمامهم الأول.(عويدات، 1995م، ص2)

ويعود الأصل الذي اشتُقَّت منه الكلمة الإنجليزية Alienation الدالة على الاغتراب من الكلمة اللاتينية Alienatio المستمدة من Alienare بمعنى ينقل أو يحول أو يسلم أو يبعد، وهذا الفعل مأخوذ من كلمة لاتينية أخرى هي Alienus بمعنى الانتماء إلى الآخر وهي مشتقة أيضاً من كلمة Alius بمعنى الآخر. (رجب، 1989م، ص31)

ويعدّ الاغتراب الوظيفي أحد أنواع الاغتراب، وهو عبارة عن اتجاه سلبي للفرد نحو الوظيفة التي يشغلها.(الكنعان، 2008م، ص26)

ويعرف الباحث الاغتراب إجرائياً بأنه: عبارة عن اضطراب مشاعر وميول العاملين بجوازات الرياض نتيجة لتفاعل صفاتهم الشخصية مع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وتأثير هذا التفاعل على إحساسهم بفقدان قدرتهم وسيطرتهم على عملهم وفهمهم وقناعتهم لقيمة وأهمية عملهم.

العاملون بجوازات الرياض: العاملون بإدارة جوازات منطقة الرياض، في مختلف الأقسام من الضباط والأفراد.

الفصل الثاني
الخلفية النظرية للدراسة

- أولاً: الإطار النظري.
- ثانياً: الدراسـات السابقة.

الفصل الثاني
الخلفية النظرية للدراسة

أولاً: الإطار النظري

إن برامج الحاسب الآلي على نوعين:

- الأول, برامج موحدة أو نموذجية أو نمطية, وهي برامج تعد بشكل مسبق لتفي بحاجات نموذجية تشمل عدداً غير محدَّد من ا لمستخد مين
- والثاني, برامج خاصة, وهي برامج يتم تصميمها بناءً على طلب مستخدم معين لإشباع احتياجات خاصة(لطفي، 1987م، ص52 - 53)

وتُعد برامج الحاسب الآلي من العناصر الأساسية لنظم المعلومات ومكوناتها, وأصبحت البرمجيات صناعة إستراتيجية حاكمة لها أُسُسُها ومعاييرها القياسية وأساليب حفظ الجودة الخاصة بها, فضلاً عن كونها مصدراً للدخل القومي في العديد من الدول(فهمي, 1994م, ص2 - 3؛دويدار,1996م,ص88)

وأصبحت للحاسبات الآلية استخداماتها الشائعة,من خلال الاستعانة بنظام المعالجة للمعلومات,عن طريق تجميع البيانات وتخزينها, وإجراء معالجة لها على وفق برنامج معين, يقوم المتخصص بإعداده.(لطفي,1987م,ص51)

وتعدّ صياغة برامج الحاسب الآلي على نحو معين فيه مزيج من نهج الابتكار, فيما يتعلق بالمعطيات التقنية للبرنامج, ونهج الإبداع الذهني, فيما يتعلق بصياغة التعليمات الموجهة إلى الحاسب الآلي، وبذلك فإن إنتاج برامج الحاسب الآلي يستند إلى معرفة تقنية، أما بالنسبة لمستخدم برامج الحاسب الآلي, فتبقى الأهمية الرئيسية بالنسبة لمن يحوزه للنتائج الفنية التي يسمح بتحقيقها,وتتوارى بالتالي المفاضلة بين صياغات مختلفة للتعليمات الموجهة للحاسب الآلي,فإذا كان استخدام البرنامج في النشاط المادي للإنتاج, يجب اعتبار البرنامج عنصراً من عناصر المعرفة التكنولوجية لمن يحوزه.(عاشور، 2010م، ص255)

ويستعرض الباحث في هذا الجزء ثلاثة محاور كالتالي:

- المحور الأول: تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة.
- المحور الثاني: التمكين.
- المحور الثالث: الاغتراب الوظيفي.

المحور الأول: تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة:

- تعريف الحاسب الآلي:

حظيت التقنية باهتمام كبير في العقود الأخيرة من قِبل جميع الأمم والمجتمعات وذلك للدور المهم الذي تلعبه في جوانب الحياة المختلفة، وتظهر نتائج هذا الاهتمام من خلال سرعة ظهور الكثير من المخترعات التي تشمل الأجهزة والمعدات والآليات صغيرة كانت مثل رقائق الحواسيب الآلية أو كبيرة مثل الطائرات والسفن الضخمة وغيرها من المخترعات، مما جعل هذه التقنية تحتل مكانة مهمة

ويُعـرَف عصرنـا الحـالي بعـصر التكنولوجيـا والانفجـار التقنـي، ويُعـرَف أيضاً بعـصر المعلومـات، فالتكنولوجيـا عمومـاً والحاسـب الآلي خصوصـاً غـزت كل مجالات الحيـاة المعـاصرة، في الاقتصـاد والإعـلام والسياسـة والاتصالات، حيث إن الحاسـوب اليـوم أصبـح الوسـيلة الأولى في الاتصـالات، ولعـل من أهم المهـارات المعاصرة مهارة اسـتخدام وتوظيـف الحاسـوب لمصلحـة العمـل، حيـث التجديـد والتغـير والخـروج مـن الروتـين المتكـرر الرتيـب الـذي يطغـى غالبـاً عـلى العمـل، فالمميـزات التـي يتمتـع بهـا الحاسـوب مـن سرعـة ودقـة وتنويـع للمعلومـات المعروضـة ومرونـة في الاسـتخدام مـن كتـب ووسـائل سـمعية وبصرية يعـترف بأثرهـا الحضـاري والمعرفي. (عبـد القادر، 2012م، ص9)

وقـد قفـز الـذكاء الاصطناعـي قفـزة عظيمـة عندما قـام الخـبراء بتجهيز نوع مـن الحواسـيب لـه القـدرة عـلى التفكـير، وتوجـد حاليـاً حواسـيب تسـتطيع برمجة ذاتهـا، بمعنـى تحويـل كل مـا يقـدم إليهـا بلغـة اعتياديـة إلى تعليمات ثنائيـة تعالج الحقائـق والأفـكار وتقـوم بالاسـتدلال والاسـتنتاج ثـم الإجابـة عـن الأسـئلة الموجهة إليهـا، إن قـشرة المـخ التـي تعتـبر مركـز الـذكاء لـدى الإنسـان عبـارة عـن شـبكة متداخلـة مـن الخلايـا العصبيـة التـي تحتـوي عـلى دوائـر تغذيـة مرتـدة لضبـط الأداء مثـل الدوائـر الإلكترونيـة. (اليوسـف، 2006م، ص67)

ويُعـد الحاسـب الآلي بمكوناتـه مـن أهـم جـذور التعليـم الإلكـتروني، حيـث بـدأ اسـتخدامه في التعلـم مـن مـادة تعليمية مبرمجـة ومخزنة على أقـراص (قنديل، 1999م، ص258)، وقـد أُطلقـت عـدة مسـميات على الحاسـب الآلي، وسـيطرت على معظمهـا الترجمـة الحرفيـة للفعـل الـذي اشـتقت منـه، حيـث إن كلمـة كمبيوتـر ليسـت عربيـة الأصـل، وهي مشـتقة مـن الكلمـة الإنجليزيـة (Compute)، وتعني يعـد أو يحسـب؛ وذلـك فـإن كلمـة كمبيوتـر تعنـي الحاسـب الآلي.(روفائيـل ويوسـف، 2001م، ص202)

ويعرف الحاسوب بأنه: جهاز إلكتروني يمكن برمجته لكي يقوم بمعالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها وإجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها بدقة وسرعة فائقة(عبد القادر، 2012م، ص9).

والحاسب الآلي يمكنه تنفيذ أنواع معينة فقط من الإجراءات أو التعليمات، ويمكنه استقبال البيانات أو إخراج بيانات أو تحريك البيانات من مكان لآخر، وإجراء العمليات المنطقية الخاصة باتخاذ القرارات.(بدر، 2010م، ص104)

ويعرف الحاسب كذلك بأنه: "آلة إلكترونية يمكن برمجتها؛كي تقوم بمعالجة البيانات، وتخزينها، واسترجاعها، وإجراء العمليات الحسابية عليها".(الموسى، 2005م، ص16)

والحاسب الآلي كذلك: "جهاز إلكتروني يمكن برمجته؛ ليقوم بمعالجة البيانات، وتخزينها، واسترجاعها، وإجراء العمليات والمقارنات المنطقية لاستخلاص المعلومات المفيدة منها". (كنسارة وآخرون، 2009م، ص5)

والحاسب كذلك هو: مجموعة من الأجهزة متكاملة مع بعضها البعض بهدف تشغيل مجموعة من البيانات الداخلة وفقاً لبرنامج موضوع مسبقاً للحصول على النتائج المطلوبة (الرومي، 2003م، ص13).

كما يعرف الحاسب الآلي بأنه: جهاز إلكتروني مصنوع من مكونات يوجهها باستخدام أوامر خاصة لمعالجة، وذلك بتنفيذ ثلاث عمليات أساسية هي: استقبال البيانات المدخلة، ومعالجة البيانات إلى معلومات، وإظهار المعلومات المخرجة(الزعبي، وآخرون، 2002م، ص5).

ويمكن تعريف الحاسب الآلي بأنه: جهاز إلكتروني قابل للبرمجة يتقبل بيانات وتعليمات ويخزنها ويقوم بمعالجتها، ثم يخرج النتائج وفقاً للتعليمات المعطاة له (الموسى، 2000م، ص22).

وعندما يجري الحديث عن الحاسب الآلي، فيعني ذلك مكونات الحاسب الآلي

من حيث النواحي المادية (Hardware) والنواحي غير المادية (Software)، ونلاحظ أن الحاسب من الأجهزة التي يجري عليها الإحلال والتطوير بشكل متسارع الخطي في عالم التقنيات الحديثة. (محمد، 1999م، ص 49)

وتنقسم المكونات المادية للحاسب إلى أربعة أقسام، وهي:

- وحدات الإدخال Input Units.
- وحدات الإخراج Output Units: وهي التي تظهر للمستخدم البيانات بعد معالجتها.
- وحدات التخزين: وهي التي تسمح للمستخدم بأن يخزن البيانات سواء قبل معالجتها أو بعدها ليسترجعها في وقت لاحق.(عبد القادر، 2012م، ص19)
- وحدة النظام System Unit.

- المكونات غير المادية (Software):

وهي التي تحمل التعليمات التي تسمح بتشغيل الأجهزة، وتتضمن:

- برامج تشغيل النظم.
- لغات البرمجة.
- البرمجيات التطبيقية، وأهمها:
  - برنامج معالجة الكلمات.
  - برنامج الجداول الحسابية.
  - برنامج قواعد البيانات.
  - برنامج العروض التقديمية.

- برنامج الرسـم بالحاسب الآلي.
- برامج الاتصالات.
- برامج الألعاب والتسـلية.
- البرامـج التعليمية.(العمـري، 2009م، ص31)

ويوجـد العديـد مـن الأفـراد الذين يتعاملون مع الحاسـب الآلي حسـب تأهيلهم وحسـب قدراتهـم، وهم:

المسـتخدمون Users وهـم مـن جميـع الفئـات ومن جميع الأعـمار وكل من يسـتخدم الحاسـب لغرض في نفسـه.

- المبرمجـون Programmers وهـم فئـة قليلـة مدربـة جيـداً Highly Qualified ويقـوم بكتابـة وإعـداد البرامـج للحاسـب الآلي.
- محللـوا النظـم System Analyst وهـم الذيـن يقومـون بتحليـل وتصميـم نظـم المعلومـات Information Systems التـي تعتمـد عـلى الحاسـب الآلي (نظـم آليـة أو مميكنـة) حسـب احتيـاج المسـتفيد مـن النظـام.
- المشـغلون Operators وهـم الذيـن يقومـون بتشـغيل الحاسـبات بالنظـام ومراقبـة العمـل وإيقـاف التشـغيل إذا حدثـت مشـكلة.
- فنـي الصيانـة Maintenance ويتـولى مسـئولية صيانـة مختلـف أجـزاء النظـام بمـا فيهـا الحاسـبات الآليـة.
- عـمال إدخـال البيانـات، وهـم مسـؤولون عن إدخـال البيانات للحاسـب وبطريقـة سـليمة باسـتخدام وسـائل الإدخـال مثـل لوحـة المفاتيـح Keyboard والفـأرة Mouse وخلافـه. (بـدر، 2010م، ص10)

ويمكن للباحث أن يعرِّف الحاسوب بأنه: آلة إلكترونية يمكن برمجتها لتقوم بمعالجة البيانات (Data) وتخزينها واسترجاعها وإجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها، وتحليل وعرض ونقل المعلومات (Information) بأشكالها المختلفة من أرقام وأحرف ونصوص مكتوبة أو مرسومة أو صور وأصوات أو حركة.

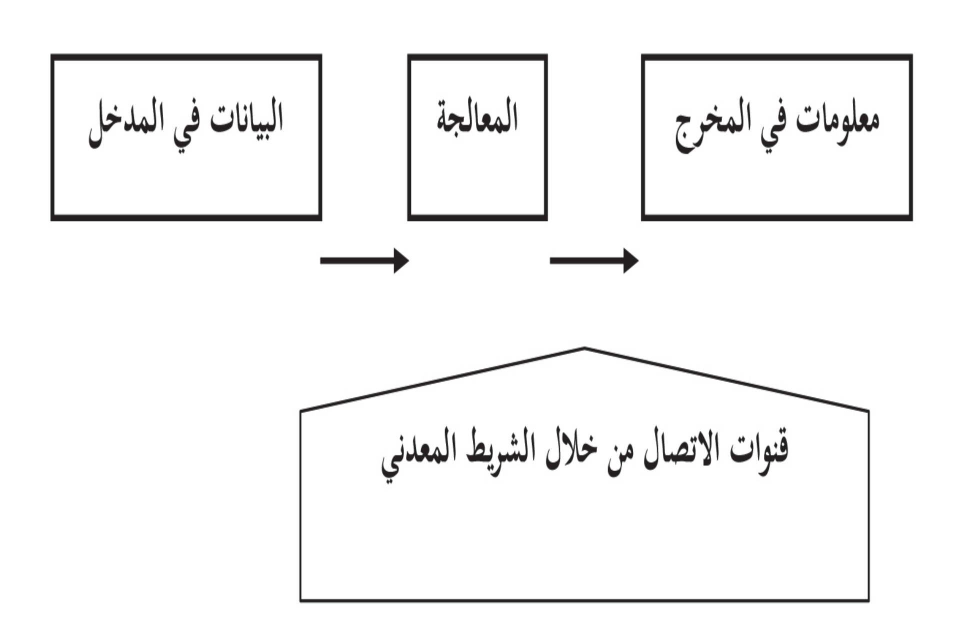
- خصائص الحاسب الآلي: Computer Characteristics

من أهم خصائص الحاسب الآلي:

- يمكن القول بأن الحاسب الآلي هو جهاز ذو مكون إلكتروني Electronic Elements قابل للبرمجة من قبل الإنسان ولديه قدرة على معالجة البيانات للحصول على المعلومات ولديه القدرة على تخزين البيانات والمعلومات في صورة إلكترونية. لديه القدرة على الاتصال بالمستخدم من خلال أجهزة وملحقات إلكترونية ذات وسائط مختلفة Multimedia.
- البرمجة Programming تتم باستخدام مجموعة من الجمل Statements تسمى التعليمات Instructions وفي مجموعها تكون البرنامج Program الذي يمكن للحاسب أن يتفهم معناها ويقوم بتنفيذها لصالح المستخدم.
- القدرة على التخزين Storage لكم هائل من البيانات أو المعلومات وعلى وحدات التخزين المرتبطة بالحاسب مثل القرص المرن Floppy Disk أو القرص الضوئي CD & DVD أو القرص الصلب Hard Disk أو الذاكرة الفلاش Flash وغير ذلك.
- المعالجة Processing للبيانات واستخلاص المعلومات طبقاً للبرامج المستخدمة ومطالب المستخدم.
- الاتصال Communication سواء الاتصال بالمستخدم من خلال وحدات الإدخال مثل لوحة المفاتيح والفأرة والقلم الضوئي Light Pen

أو الشاشات الحساسة Sensitive Screens وغير ذلك أو الاتصال بالأجهزة الأخرى مثل الطابعة Printer أو الماسح Scanner أو حاسبات أخرى بعيدة Remote وعبر الشبكات Computer Networks أو أنظمة مراقبة وتحكم Control وغير ذلك عبر قنوات الاتصال Communication Channels المناسبة.

شكل رقم: (1)



المصدر: (بدر، 2010م، ص12)

- السرعة في تنفيذ العمليات Operation / Second يقوم الحاسب الآلي بإجراء بلايين العمليات الحسابية والمقارنات ومعالجة البيانات في الثانية الواحدة وهذا ما لا يقدر عليه الإنسان الذي اخترع هذا الحاسب فضلاً عن إنه لا يكل ولا يمل من العمل ولفترات طويلة وبدون أي أخطاء Errors.

- الدقة البالغة في حساب النتائج High Precision لأن الحاسب يمكنه التعامل (جمع – طرح – ضرب – قسمة) مع الأعداد العشرية المتناهية في الصغر وبدون أي أخطاء.

- تخزين Storage كميات ضخمة من المعلومات أو البيانات في وحدات متناهية في الصغر مثل القرص الصلب Hard Disk أو الاسطوانة الضوئية DVD & CD والتعامل معها (حذف – إضافة – تعديل - ...) بكل سهولة ويسر وبسرعة فائقة أيضاً.

- تعدد الاستعمال أو الاستخدام Multi - use حيث أن الحاسب الآلي له القدرة على القيام بوظائف عديدة فهو الآن يمثل التليفون والتليفزيون والكاسيت وأدوات الرسم والصحف والمجلات فضلاً عن استخدامه في المتابعة والتحكم Control في خطوط الإنتاج Production بالمصانع أو في قياس درجات الحرارة Temperature وكذا في إدارة ومتابعة عمل الأنظمة المعقدة الأخرى كما هو الحال في وكالة ناسا للفضاء Nasa Aerospace. (بدر، 2010م، ص11 - 13)

ويرى الباحث أن الحاسبات الآلية تتمتع بخاصية الزيادة في الطاقة التخزينية أو السرعة لمعظم الأجهزة الإلكترونية الحاسوبية مع إضافة أجهزة مساعدة وزيادة حجم الذاكرة، وتتميز الحاسبات الآلية بخصائص عديدة جعلتها ذات فائدة كبيرة للإنسان يدفع المبالغ للحصول عليها واقتنائها وينشئ الأماكن المخصصة لها وينفق الكثير على إدارتها وصيانتها.

- أنواع الحاسب الآلي:

أدى تنوع الطرق التي يُستخدم بها الحاسب الآلي إلى تعدد أنواعه، ورغم أن الحاسبات تتفق من حيث التصميم والشكل، إلا أنه يمكن مع ذلك وضع بعض التصنيفات لها كما يلي:

أ - حسب الغرض من استخدامها:

حاسبات آلية عامة الغرض.

حاسبات آلية محدودة الغرض.

ب - حسب الحجم:

- الحاسبات الكبيرة Mainframe Computers. مواقع التخزين بها كبيرة وقدرتها التشغيلية عالية ولكبر حجمها يخصص لها أماكن معينة وأسعارها غالية إلى حدٍ ما.
- الحاسبات المتوسطة Minicomputers. يمكن أن يلحق بها أجهزة أخرى مساعدة لزيادة فعاليتها وزيادة حجم الذاكرة.
- الحاسبات الصغيرة Microcomputers. رغم قلة قدرتها التخزينية إلا أنها يمكن أن تؤدي معظم العمليات الحسابية، وتستعمل كحاسبات شخصية نظراً لصغر حجمها وسهولة نقلها من مكان إلى آخر.

ومن أنواع الحاسبات الآلية الصغيرة:

- الحاسب الشخصي Personal Computer.
- الحاسب المحمول Laptop.
- الحاسب المفكرة Palm.(عبد القادر، 2012م، ص10)

- مجالات استخدام الحاسب الآلي:

إن الإمكانات التي استطاع الحاسب الآلي تقديمها في مختلف الأعمال جعلته من أهم اختراعات الحياة في هذا العصر، كما أدت قوته في الأداء وازديادها المستمر وتقليص حجمه وانخفاض سعره والسهولة في استخدامه إلى انتشاره في مختلف الأوساط(دسوقي، وآخرون، 2006م، ص404).

ويعتبر هذا العصر الذي نعيش فيه عصر ثورة المعلومات، نتيجة للاختراعات المذهلة، وفي طليعتها اختراع الحاسب الآلي والتطور التقني الكبير في مجال صناعتها، فهو يعتبر سمة العصر في تطور وتقدم أكبر ورخاء ورفاهية أكثر، فلقد أصبح استخدام الحاسب ضرورة ملحة في كافة المجالات المتعلقة بحياة الإنسان مثل:

- مجال الإدارة.
- مجال التدريب.
- نظام الاجتماعات عن بعد.
- التعليم.

إلى جانب مجال الأمن والطب والمجالات العلمية، والمجالات التجارية والبنوك، والثقافة والإعلام، والصناعة والمواصلات والمجالات الاجتماعية، وفيما يلي يستعرض الباحث بعضاً من تلك المجالات:

- استخدام الحاسبات الآلية في مجال الإدارة.

إن توفير المعلومات المناسبة بالقدر الكافي وفي الوقت المناسب يعتبر بلا شك من أهم العوامل لزيادة كفاءة العملية الإدارية، ونظراً للمقدرة الفائقة التي توفرها الحاسبات الآلية في هذا المجال، فقد كثر استخدام الحاسبات في مجال الإدارة التي تتضح مقدرتها في عمليات تخزين كميات هائلة من المعلومات، ويتم استرجاعها

والحصول عليها في أوقات قصيرة جداً توفر الوقت الثمين والجهد الكبير على العاملين في مجال الإدارة لصرفه في أمور أخرى تعود بالفائدة على المنظمة.

لذلك فالحاسبات تؤدي إلى تطوير العملية الإدارية لإمدادها بمقومات النجاح خلال عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه واتخاذ القرارات، بالإضافة إلى ما توفره من عمليات إحصائية ورسومات بيانية، توضح سير إنتاجية العمل ومدى تحقيق الأهداف.

- استخدام الحاسبات الآلية في مجال التدريب

نظراً لأهمية التدريب وضرورة مواكبته للتطورات العلمية الحديثة لما يوفره قطاع التدريب من معلومات كثيفة يواجه صعوبة في حفظها واسترجعها، فقد تم إدخال استعمال أجهزة الحاسبات الآلية في قطاعات التدريب المختلفة جامعات، معاهد، مدارس وذلك لحفظ وتخزين المواد العلمية ولإرشاد المتدرب وحصوله على المعلومات المطلوبة في زمن قياسي، بالإضافة إلى تسهيل تلك المهمة على المدرب والمسئول في مجال التدريب وتخفيف العبء عليهم. (الرماحي، 1985م، ص15)

- نظام الاجتماعات عن بعد:

وتتم هذه العملية عن طريق مكتب مزود بأجهزة إلكترونية يتصل عبر الأقمار الاصطناعية بمكتب آخر، بحيث يحصل اجتماع مباشر بين مجموعتين من المجتمعين في المكتبين المتباعدين، ومن ثم يقومون بإنجاز أعمالهم وتبادل الوثائق والآراء دون الحاجة إلى السفر، وفكرة هذا النظام عبارة عن وجود شاشات تلفزيونية في كل قاعة بحيث يشاهد المجتمعون بعضهم البعض داخل كل قاعة اجتماع، وهذا النوع من التقنية سيساعد على تقليل التكاليف المالية وتوفير الوقت والجهد اللازم لتلك الأعمال.(القويز، 1986م، ص ص291 - 292).

• استخدامات الحاسب في التعليم:

يستخدم الحاسوب أثناء العملية التعليمية، حيث يُستخدم في حل الكثير من المشكلات الحسابية المعقدة، بقدرة أقوى، وسرعة فائقة، كما يُستعمل أيضاً في كتابة الأبحاث، وأداء الواجبات المدرسية. (سعادة وآخرون، 2007م، ص ص41 - 42)

• تطور استخدامات الحاسبات الآلية في المملكة العربية السعودية:

المملكة العربية السعودية من الدول التي سعت إلى استيراد التقنية وعملت جاهدة على مواكبة التطور التكنولوجي في العالم وذلك بدعم من القيادة السياسية الحكيمة منذ بداية توحيد المملكة العربية السعودية على يد الملك عبدالعزيز - رحمه الله - حتى وقتنا الحاضر، وقد تمت الاستعانة بالتقنية في كافة جوانب الحياة في هذا البلد ومنها المجال الأمني، حيث حرصت وزارة الداخلية على تزويد كافة القطاعات الأمنية بأحدث الأجهزة والمعدات والآليات ذات التقنية الحديثة لدعم العاملين فيها لأداء واجباتهم ومهامهم على أكمل وجه من أجل استتباب الأمن والاستقرار، والذي يُعد المطلب الرئيس لتحقيق التقدم والازدهار لأي نهضة أو حضارة لمجتمع من المجتمعات البشرية في أي دولة من دول العالم.

وتشير المعلومات والنظرة التاريخية لاستخدامات الحاسبات الآلية في المملكة العربية السعودية، بأن استخدام الحاسب في المملكة كان في بداية الستينات من القرن العشرين (البطمة، 1402هـ، ص139).

وفي بداية السبعينات ظهرت أهمية في الأجهزة بشكل كبير وزاد الطلب عليها، بحيث اتجهت بعض الجهات الحكومية والأمنية والمؤسسات إلى الحصول على الأجهزة الحديثة.

ولقد كانت وزارة الدفاع سبَّاقة في استخدام الحاسب الآلي لتطوير القوات المسلحة، ففي عام 1378هـ نفذ برنامج الآليات (سلاح الصيانة)، حيث أدخل نظام الحاسب الآلي في نظام الجرد والتخزين وفي تنظيم ملفات وحفظ معلومات

عن الأفراد والعاملين في البرنامج وإحداث نظام حديث للتموين، مثل: نقط الجرد المركزية، وأنظمة مماثلة للدفاع الجوي والقوات الجوية(ندوة دور تكنولوجيا الكمبيوتر، 1401 هـ، ص53).

في عام 1394هـ، تم تشكيل إدارة المعلومات المالية والإدارية والتي تهدف إلى تخزين المعلومات الإدارية والمالية عن شئون الأفراد والموظفين والضباط بواسطة الميكروفيش والميكروفيلم باستخدام الحاسب الآلي.

وقد حظيت الأعوام 1400هـ وما بعدها بأكبر نسبة (41 %) لإدخال الحاسب الآلي لأول مرة ثم تم إنشاء مركز للكمبيوتر بمعهد الإدارة العامة في شوال عام 1400هـ استكمالاً لدور المعهد في تأهيل الكوادر دفعاً لعملية التقدم ومسايرة لركب التكنولوجيا الحديثة. (ندوة التقنية الحديثة في تنظيم وإدارة المعلومات، 1407هـ، ص 45)

من الجهات الأمنية التي استخدمت الحاسبات الآلية بشكل واسع وزارة الداخلية التي بدأت استخدامه في أوائل الثمانيات، وذلك بعمل شبكة كبيرة تربط جميع أنحاء المملكة بمركز المعلومات الرئيس بوزارة الداخلية بالرياض، ويرتبط بكل القطاعات والإدارات الفرعية التابعة لوزارة الداخلية، إضافة إلى ذلك فإن المؤسسة العامة للخطوط الجوية السعودية تستخدم الحاسبات الآلية في جميع أعمالها، ويتمثل ذلك في الحجز المركزي واستخراج تذاكر السفر وبيانات المسافرين والمغادرين.

كما أن ما كان يُسَّمى بـ: "وزارة البرق والبريد والهاتف"، بدأت في استخدام الحاسبات وذلك بالتحكم في مجال الاتصالات وفواتير المشتركين وسجلاتهم، وغيرها من الأعمال الإدارية التي تؤدي إلى زيادة الإنتاج وحسن الأداء.(وزارة التخطيط، 1408هـ، ص15).

- التقنيات الحديثة:

تميّز العصر الراهن بتحول المجتمعات من عصر الصناعة إلى عصر المعلومات، وأسهم في ذلك التطور التقني المتسارع الذي تزامن مع التحول الكبير في المفاهيم والنظم والأعمال تدريجياً نحو استخدام التقنيات في منظمات الأعمال للاستفادة من مميزاتها في رفع كفاءة وتيسير إنجاز الأعمال من خلال دور هذه التقنيات في ترشيد استخدام الموارد المتاحة في تنفيذ مهام العمل وتحقيق أهداف المنظمة في تحسين معدلات أداء إنجاز الأعمال، وضمان الدقة والسرية والفاعلية في أداء العمل، فضلاً عن توفير المرونة الكافية والتأمين المناسب لتقنيات معلوماتها واتصالاتها، بما يمكنها من الاستثمار الكفء لموارد المنظمة وتحقيق مستويات مرتفعة من الإنتاجية.(المصري، 2000م، ص11)

والتقنية مشتقة من إتقان الأمر أي إحكامه، وقد ورد في لسان العرب أن كل من يجيد في مهنته رجل تقن (وتفني) بمعنى صاحب مهنة، وتقنية بمعنى نوع من المهنة والصناعة.والتقنية من إتقان الأمر والعمل، أي أن يستخدم الإنسان كل ما يستطيعه ويتوفر لديه من إمكانات ذاتية أو إمكانات ووسائل معينة في إتقانه لعمله، كأن يستخدم معدات أو أجهزة أو وسائل.(المديفر، 2005م، ص7)

وقد عرَّف (القاسم) التقنية كمكونات مادية بأنها: الأجهزة وما يتعلق بها من شبكات، ونظم التشغيل، والبرامج، ومن أهم هذه الأجهزة: الحاسب الآلي، وهو عبارة عن جهاز إلكتروني، يعمل طبقًا لتعليمات محددة سلفًا، ويمكنه استقبال البيانات وتخزينها والقيام بمعالجتها دون تدخل الإنسان، ثم استخراج النتائج المطلوبة.(القاسم، 2005م، ص21)

وعرفها (الزهراني) بأنها: تغذية ومعالجة وتخزين، ثم بث واستخدام المعلومات الرقمية والنصية والمصورة والصوتية عن طريق تقنيات الحاسب الآلي.(الزهراني، 2004م، ص35)

وعرفها (عيد) بأنها: "الأدوات المستحدثة والأساليب المبتكرة التي أفرزها عقل بشري يعتمد على العلم والخبرة والمعرفة؛ لتحقيق نتائج أفضل مما تحققه الأدوات والأساليب السابقة من خلال توفير الوقت والجهد والتكلفة". (عيد، 2001م، ص53)

أما (حلباوي) فقد عرفها بأنها: التطبيق العملي للبحث والتفكير العلمي لما ينتجه ويبتكره الإنسان في مجال الثقافة المادية، وما يرتبط بها من معارف ومهارات وخبرات في سبيل خدمة الإنسان وتحسين استخدامه واستيعابه وتكييفه وتطويره للموارد البشرية والطبيعية والمادية والمالية.(حلباوي، 1992م، ص 23)

يتضح من جملة التعريفات السابقة، أنه لا يوجد إجماع من قِبَل الباحثين على تعريف محدد لمفهوم التقنيات الحديثة، وأن هذا التعدد قد يقود في معظم الأحيان إلى الكثير من الالتباس والتداخل بين المجالات التي تستخدم فيها التقنية، وأن كل باحث ينظر إلى التقنية الحديثة من الزاوية التي تهمه في مجال معين، نظراً لشمولية هذا المصطلح، حيث أن التقنية الحديثة لها ارتباط بجميع جوانب الحياة وفي كافة المجالات، وربما يكون هناك التقاء بين الباحثين على أن التقنيات تعني استخدام العلم والمعرفة والخبرة النظرية والعملية في إنتاج طرق وأساليب متطورة لمواجهة مشكلات العمل وتحقيق نتائج أفضل من ما تحققه الوسائل السابقة، وتوظيف أقصى قدر من الدقة في إنجاز مهام العمل في أقصر وقت، بأقل جهد وتكلفة.

- أهمية تقنية المعلومات:

التقنية هي عصب العمل الإداري في ظل التطور التقني المتسارع الذي جعل التقنية هدف المنظمات الإدارية، لذلك يجب استخدام كافة التقنيات التي تكفل إنجاز أعباء العمل الإداري بسرعة ودقة وفاعلية.

والمعلومات من حيث مدلولها اللغوي مشتقة من (علم)، وهي مادة غنية بالكثير من المعاني كالعلم والإحاطة ببواطن الأمور والوعي، والإدراك، واليقين، والإرشاد،

والإعلام، والشهرة، والتميز، والتيسير، وتحديد المعالم، والمعرفة، والتعليم، والتعلم، والدراية.. إلى آخر ذلك من المعاني المتصلة بوظائف العقل، و Information هي المقابل الإنجليزي لكلمة معلومات، وهذه الكلمة الإنجليزية مشتقة من اللاتينية Information التي كانت تعني في الأصل عملية الاتصال أو ما يتم إيصاله أو تلقيه(الفقيه، 2012م، ص135).

ويمكن تعريف المعلومات بأنها: "بيانات ذات معنى" والبيان هو شيء يمكن أن يعطي معنى، فممكن أن تكون كل الأرقام والألوان والأحداث والكلمات بيانات ؛ لأنها إذا عولجت بطريقة معينة يمكن أن نعطيها معنى، كما أن الأخبار والأحداث والرموز والأصوات هي أيضاً بيانات؛لأنها تعطينا معنى إذا عُولجت بطريقة معينة"(الطاهر، 2010م، ص63).

ويذهب بعض الباحثين إلى أن المعلومات "ما هي إلا إحدى فئات المدخلات التي تغذي عقولنا والتي نعمل بها عندما نفكر، وهي تأتي مع المعتقدات والتأويلات والأوامر والنصائح والأسئلة والآراء والنظريات والتنبؤات وأي نتاج للخيال المبدع" (البهجي، 2014م، ص121)، كما يذهب البعض إلى تعريف المعلومات بأنها: " فئة من المفاهيم، تستوعبها عقولنا وتسجلها عن وعي، ويمكن نسبة المعنى إليها، ومن شأنها في العادة تعديل حالتنا المعرفية".(هيل، 2004م، ص36 - 37)

وتنحصر أهمية التقنية فيما يلي:

- سهولة توجيه العمل والتحكم به: نقل الأوامر والتعليمات من الإدارة العليا إلى العاملين، ومن ثم تساعد على سهولة توجيه العمل والتحكم به.
- تقلي مشكلات العمل: تساعد التقنية على سرعة إحاطة الإدارة بالمشكلات التي تواجه العاملين ومقترحاتهم وشكواهم للحد منها وعلاجها.
- تنمية العلاقات بين العاملين: تسهم التقنية في زيادة التقارب والتواصل

بـين الإدارة والعاملـين، وكذلـك في جلـب وحـدة المفهـوم والهـدف ورفع الـروح المعنويـة.

- زيـادة معـدلات التنسـيق: تحقـق التقنيـة الفعالـة تقاربًـا في وجهـات نظـر العاملـين مـع بعضهـم البعـض، وكذلك مـع الإدارة وتقلل من سـوء التفاهـم والاختلافـات في وجهـات النظـر.
- المسـاهمة في الحد مـن الشـائعات: تسـاعد التقنيـة عـلى فهـم طبيعـة عمـل الأفـراد، بالإضافـة إلى الاطـلاع عـلى الحقائـق وتفـادي الآثـار السـلبية للشـائعات.
- تدعيـم مركـز المنظمة: تسـهم التقنية في دعم مركـز المنظمة التنافسي.
- توطيـد العلاقـة مـع المجتمـع: تعمـل التقنيـة عـلى تدعيـم العلاقـة بـين المنظمـة والقـوى الاجتماعيـة ذات الفعاليـة كالنقابـات العماليـة، والاتحـادات التجاريـة، والأجهـزة الحكوميـة التـي يمكـن أن تؤثـر عـلى المنظمـة، فعـن طريـق تقنيـة الاتصـالات يمكن كسـب تأييـد ودعم هذه القـوى.
- تحقيـق الفعاليـة لوظائـف الإدارة: تتركـز أهميـة التقنيـة في علاقاتهـا المبـاشرة والقويـة بوظائـف الإدارة المختلفة من تخطيـط وتوجيه ورقابة واتخـاذ قـرارات، فـإذا لم يقـم التخطيـط عـلى البيانـات والمعلومـات والإحصـاءات الصحيحـة مـن خـلال قيـام التقنيـة بدورهـا الفعـال في نقـل هـذه المعلومـات والبيانـات والإحصـاءات، فإنـه يفقـد أهميتـه وفاعليتـه. كـما أن فعاليـة الرقابـة تتوقـف إلى حـد كبـير عـلى سـهولة اسـتخدام التقنيـة، وعـن طريـق التقنيـة يتمكـن القائـد مـن الاتصـال بمرؤوسـيه وإحاطتهـم بالتعليـمات والأوامـر، فضـلًا عـن التعـرف عـلى المشـكلات التـي تواجههـم والعمل عـلى حلهـا (العثيمين، 1993م، ص15 - 17).
- منـح الإدارة ميـزة المبادرة: تسـهم التقنيات في زيادة سرعة إنجاز العمل،

ومن ثم منح الإدارة ميزة المبادرة، والسرعة في تنفيذ مهام وأعباء العمل، وتوفير الوقت الكافي للإدارة للتفرغ للقيام بالمهام الإستراتيجية (الصيفي، 1999م، ص 15).

ويرى (اليوسف) أن أهمية التقنية ترجع إلى:

- دورها في دعم الأمن وسرية العمل الأمني.
- توفير الوقت والجهد والتكلفة.
- اختصار الإجراءات العملية، والمساهمة في اتخاذ القرارات السليمة وفق أسلوب علمي يتسم بالدقة والموضوعية وقلة المخاطرة.
- أكثر ملائمة وجدوى من الوسائل التقليدية.(اليوسف، 2007م، ص 175)

ويرى الباحث أن أهمية التقنية ترجع إلى دورها في وتوفير الوقت والجهد والتكلفة، وسرعة إنهاء المعاملات، واختصار الإجراءات العملية، والمساهمة في اتخاذ القرارات السليمة وفق أسلوب علمي يتسم بالدقة والموضوعية وقلة المخاطرة، وأكثر ملاءمة وجدوى من الوسائل التقليدية.

- أنواع التقنيات الحديثة:

تتعدد التقنيات المستخدمة، ومنها: التلغراف والفاكس والفيديو التفاعلي والهاتف المحمول، وغيرها من التقنيات التي من أهمها الحاسب الآلي في ضوء تطور استخداماتها وزيادة قدراته وإمكاناته وصغر حجمه وسهولة عمليات الاتصال التي يتيحها، وإمكانية استخدامها في الإدارة الإلكترونية للأعمال الإدارية.

ومن أهم التقنيات المستخدمة في الأعمال الإدارية:

- الفيديو التفاعلي:

وهو برنامج فيديو مقسم إلى أجزاء صغيرة مكونة من تتابعات حركية تمنحه القدرة على تزويد الفرد بالمعلومات باستخدام لقطات الفيديو والإطارات الثابتة مع نصوص ورسوم وأصوات، ويقوم بعرض اللقطات مجزأة كل منها على شاشة مستقلة، وبرامج الفيديو التفاعلي عبارة عن وحدة متكاملة من المعلومات. ويقوم بعرض البرنامج من أوله لآخره بترتيب منطقي، ويستطيع أن يعرض معلومات سمعية وبصرية تمس الواقع، ويقدم مهارات وخبرات لا يستطيع الحاسب الآلي أن يقوم بها بمفرده، كما أنه يمكن التعديل والحذف والإضافة على الصور، والرسومات الموجودة بها، وإضافة الأصوات والصور حسب مقتضيات الموقف والموضوع المعروض. (السيد، 2004م، ص 118)

- الوسائط المتعددة: Multimedia

إن كلمة (Multimedia) تتكون من مقطعين (Multi)، وتعني متعددة، وكلمة (Media)، وتعني وسائط، ومعناها استخدام جملة من وسائط الاتصال، مثل: الصوت والصورة والحركة أو فيلم فيديو، أو برنامج كمبيوتر بصورة مندمجة ومتكاملة من أجل زيادة فاعلية التعليم؛ أي أن كلمة (الوسائط المتعددة) تشير إلى استخدام أكثر من وسيطين من الوسائط السمعية والبصرية معاً، قد لا يكون من ضمنها استخدام الكمبيوتر أو يكون باستخدامه من خلال عرض ودمج النصوص، والصوت، والصورة بروابط وأدوات تسمح للمستخدم بالتفاعل، والابتكار، والاتصال، وغيره.(فرجون، 2004م، ص121)

والوسائط المتعددة عبارة عن برامج ذات قدرات متنوعة تتيح الفرصة للجمع بين النص التحريري، والصوت، والرسوم الثابتة والمتحركة ولقطات الفيديو، وعرضها بشكل متكامل، وتخزينها والتعامل معها بشكل تفاعلي باستخدام الحاسب

الآلي وفقًا لمستوى وقدرات واحتياجات المستخدم.(الربيعي وآخرون، 2006م، ص519)

وتتكون الوسائط المتعددة من مجموعة من العناصر، منها: النصوص المكتوبة، واللغة المنطوقة، والمؤثرات الصوتية، والرسوم الخطية، والصور الثابتة، والرسوم المتحركة، والصور المتحركة (مرعي، 2009م، ص52).

- الأرشفة الإلكترونية:

يتم حفظ سجلات المعاملات والعاملين إلكترونيًا لتلافي الحيز الكبير الذي كانت تستهلكه هذه السجلات من خلال استخدام المصغرات الفيلمية التي لديها القدرة على تصغير المواد المكتبية باستخدام أفلام حساسة وبدرجات تصغير كبيرة تجعل من المستحيل قراءة محتوياتها بالعين المجردة، وتكون على ورق أو خامات فيلمية.(عبابدة، 2004م، ص 49)

- الوسائط فائقة السرعة:

وهي برامج جديدة ذات قدرات تقنية متطورة توفر بيئة تعليمية تفاعلية بين المتعلم والحاسب بطريقة غير خطية تعتمد على أنواع مختلفة من الوسائط المتعددة كالصوت، والصور الثابتة والمتحركة، والرسوم المتحركة، والنص، والموسيقى، ولقطات الفيديو لتحقيق أهداف محددة.(الربيعي وآخرون، 2006م، ص531)

والوسائط الفائقة هي: "المعلومات المتاحة والمتوافرة لمجموعة من الوسائط المتعددة التي تستثمر تبادلياً بطريقة منظمة، وتشمل: رسوم بيانية، وصور، وتسجيلات ضوئية وموسيقية، ومشاهد فيديو ثابتة ومتحركة، وخرائط، وجداول، ورموز...الخ، كل ذلك في إطار نص معلوماتي يساعد على اكتساب الخبرات حيث تتكامل جميع هذه الوسائط فيما بينها عن طريق جهاز الكمبيوتر، وذلك بنظام يكفل للمتعلم الفرد تحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة وفعالية، من خلال تفاعل نشط يسمح

للمتعلـم بالتحكـم في السرعـة والمسـار والمعلومـات عـلى قـدر إمكاناتـه الذاتيـة".
(صبري، 2010م، ص321)

- المؤتمرات المرئية:

تعتـبر المؤتمـرات المرئيـة مـن تقنيـات الربـط المؤثـرة التـي اسـتطاعت تجاوز الحواجـز وعـرض الـرأي والـرأي الآخـر في الوقـت ذاتـه، وإثـارة المناقشـات بـين وجهـات النظـر المتعارضـة باسـتخدام كامـيرات خاصـة متصلـة بشـبكات خاصـة، أو شـبكات مـن أجهـزة الحاسـب الآلي لتقـوم بنقـل الصـوت والصـورة في الحـال بـين أعضـاء المؤتمـر ومـن يشـاركهم ويتداخـل معهـم مـن أماكـن بعيـدة، حيـث تتيـح المؤتمـرات المرئيـة الفرصـة للمشـاركة وتبـادل الآراء والأخبـار والخـبرات عـلى الهواء مبـاشرة بطريقـة تفاعليـة متزامنـة. (الربيعـي وآخـرون، 2006م، ص 543)

- وحدة الأقراص الضوئية:

وهـي عبـارة عـن أقـراص ضوئيـة ذات قـدرات اسـتيعابية ضخمـة، لذلـك تسـتخدم في تخزيـن عـدد ضخـم مـن الوثائـق والمعلومـات، كـما تسـتخدم أنظمـة الأبـراج الضوئيـة لتغيـير محتويـات الأقـراص الضوئيـة وآليـة عملهـا، ومـن أهـم الفوائـد التـي تجنيهـا المنظـمات الإداريـة مـن اسـتخدام الأقـراص الضوئيـة مـا يلي:

- التغلب على مشـكلة تكدس الأوراق والمعاملات

إمكانيـة تحديـث واسـترجاع وفهرسـة وإدارة المعلومـات في زمـن قيـاسي يسـاعد عـلى دعـم التخطيـط والرقابـة واتخـاذ القـرار.

- تقليـل الحاجة إلى العاملين

توفـير الوقـت والجهـد والتكلفـة الناتجـة عـن اسـتخدام الطـرق التقليدية في إنجـاز الأعـمال الروتينيـة. (آل الشـيخ، 2004م، ص ص25 - 26).

- الماسحات الضوئية:

وهـي عبـارة أجهـزة بصريـة أطلـق عليهـا اسـم الماسـح، لأنهـا تمسـح الوثائق والمسـتندات والصـور بعـد المـرور فوقهـا بواسـطة الأشـعة، وتقـوم بعمـل صـورة لهـا، وترسـلها في شـكل نقـاط عـلى صـورة رقـم إلكـتروني إلى نظـام معالجـة الصـور والوثائـق لمعالجتهـا بالتكبـير أو التصغـير، أو إخراجهـا بحجمهـا وتفاصيلهـا الأصليـة، ويمكـن معالجـة الصـور أو النصـوص الملتقطـة بالماسـح الضوئي بالحـذف أو الإضافة أو التغيـير أو التعديـل (آل الشـيخ، 2004م، ص 24).

- الطابعات:

تطـورت الطابعـات بسرعـة عاليـة تتوافـق مـع سرعـة تطـور الحاسـب، فقـد بـدأت بدايـة بسـيطة واعتمـدت بصورة رئيسـة عـلى ميكانيـزم التعامل مـع الورق، وذلـك مـن خـلال أسـلوب تصـادم رأس الطابعة مـع الورق مثـل فكرة الآلـة الكاتبة التـي تقـوم بصـدم كل حـرف بالـورق مـرورًا فـوق شريط الحـبر لكي يـترك أثره على الـورق طابعًـا شـكل الحـرف، وعرفـت هـذه الطابعـات باسـم الطابعـات الإبريـة (Dotmatrix) التـي ظهـرت لأول مـرة عام 1964م.

وفي عـام 1984م تـم إنتـاج الطابعـات قاذفـة الحـبر التـي اعتمـدت عـلى تقنيـة ضخ الحـبر وفـق ثقـوب تأخـذ شـكل الحـروف وأطلـق عليهـا.(- Inkjet Printers) وفي أوائـل السـبعينات تـم اسـتخدام تقنيـة الليـزر في صناعـة الطابعات، وأخـذت الـشركات تتسـابق في زيـادة إمكانيـات الطابعـات وقدراتهـا حتـى وصلـت إلى سرعـات مختلفـة تصـل إلى 120 صفحـة في الدقيقة الواحـدة، ولا زالت الشركات تتنافـس كل يـوم في تقديـم طابعـات جديـدة تحمـل مواصفـات متميـزة وتقـدم الجديـد في عـالم الطابعـات مـن حيـث السرعـة والدقـة في الطباعـة، بالإضافـة إلى تقليـل النفقات.(أبـو العطـا، 1993م، ص 12 - 14).

- الحاسب الآلي:

سبق التنويه عنه في بداية هذا المحور، ولكن لأهميته وارتباطه المباشر بموضوع الدراسة، فقد أعاد الباحث الحديث عنه، حيث يُعد من أهم الاكتشافات في العصر الحديث، في ضوء تعدد استخداماته ومهامه التي جعلته من أهم التقنيات المستخدمة في جميع المنظمات، فلم يعد استخدامه يقتصر على الأنشطة التقليدية كالمحاسبة ومعالجة النصوص، وإنما امتد ليشمل كافة محاور العمل الإداري بداية من التخطيط وانتهاء بتقويم الأداء، من خلال قدرته على تخزين كميات هائلة من المعلومات والبيانات.

والحاسب الآلي من أهم تقنيات الاتصال التي أضفت بُعدًا جديدًا على عمليات الاتصال، حيث أدت مميزات الاتصال عن طريق الحاسب الآلي والسرعة الفائقة في نقل البيانات والمعلومات وتنامي ذلك الدور إلى الإسهام في مساعدة الإداريين، خاصة بعد تطور الحاسبات وصغر حجمها وزيادة إمكاناتها بعد استخدام الوسائط الليزرية والميكروويف (قوته، 2002م، ص 394).

وقد أتاح استخدام الحاسب الآلي ميزتين إضافيتين، هما:

1. المعلومات مخزنة لفترة طويلة جداً دون أن يحدث لها أي تغيير(الغريب، 1994م، ص20 – 21).

2. التعامل مع الحاسبات الإلكترونية عن بعد، ومن أي مكان في العالم عن طريق وسائل الاتصال السلكي واللاسلكي، وعن طريق شبكات الحواسب المعلوماتية، فهناك تعاون وتكامل في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات (الحفناوي، 2001م، ص30).

- شبكات الحاسب الآلي:

يقصد بالشبكات مجموعة من أجهزة الحاسوب المتصلة ببعضها البعض بغرض المشاركة في الموارد والأجهزة، وكذلك المشاركة في البرامج عن طريق

استخدام الخادم (Server). ويكمن الاستفادة من الشبكة في حماية البيانات والمعلومات، كما يمكن استخدام الشبكة في التواصل بين مستخدميها.(جمبي وآخرون، 2009م، ص39)

وشبكة الحاسب عبارة عن: "مجموعة من الأجهزة المترابطة والتي تعمل معاً من خلال مجموعة من الأوامر والبيانات لتحقيق حل لمسألة معينة"(القاضي، 1997م، ص 13)، أو أنه: "مجموعة من أجهزة إلكترونية تقوم بصورة أوتوماتيكية باستقبال البيانات وخزنها ومعالجتها، واستخراج النتائج تحت سيطرة تعليمات مخزنة فيها"(الفخري، 1998م، ص71).

وبيَّن (نصر) أن الشبكة العنكبوتية العالمية ليست شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)، وإنما هي من وسائل تقنية عرض المعلومات فيٍ شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)، وهي مجموعة من الأجهزة المتصلة معاً بشبكة المعلوماتية الدولية (الإنترنت) ويحتوي كل منها على صفحات إلكترونية مصممة باستخدام لغات برمجة خاصة مثل لغة (HTML) (Hyper Text Mark). (نصر، 2009م، ص190)

وتقدم الشبكة العنكبوتية لمستخدميها أدوات اتصال لمواد عديدة من الموارد المختلفة المتكاملة معاً مثل: النص والرسوم والأحداث والفيديو المتوفرة على شبكة المعلومات الدولية بطريقة موحدة ومريحة ومقبولة من المستخدمين.(الهادي، 2005م، ص144)

وتعد شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) من أهم استخدامات جهاز الحاسب؛ ففيه ترتبط مجموعة من الحاسبات عبر شبكات الاتصال بغرض الإفادة من الكم الهائل من المعلومات الموجودة في أرجاء العالم، وقد أصبح العالم – في ظل شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) – عبارة عن قرية صغيرة يستطيع الشخص تداول أخبارها بسرعة فائقة.

وشبكة الإنترنت عبارة عن مجموعة من المواقع الإلكترونية تحتوي على كم هائل من المعلومات الرئيسية في مختلف المجالات وعلى كافة الأصعدة ويتألف الموقع الإلكتروني الواحد عادة من صفحة واحدة أو عدة صفحات ويحتوي على مجموعة من المواضيع وملفات الفيديو والصور وغيرها وبإمكان أي مستخدم لشبكة الإنترنت الدخول إلى هذه المواقع المتاحة في أي وقت يشاء والوصول بثوان معدودة إلى آية معلومات يريدها ومن مصادرها الرئيسية وفي أي مكان من العالم.(عبد الحميد، 2013م، ص19)

وقد ساعدت شبكة الإنترنت على إزالة الحواجز بين دول العالم، وجعلت العالم قرية كونية صغيرة، وقدمت العديد من الخدمات التي يجب الإفادة منها وتطويرها ومواكبة التقدم العلمي واللحاق به على مستوى العالم. (سويدان؛مبارز، 2007م، ص211)

وقد أدى الانتشار الواسع للحاسب الآلي واستخداماته في هذا العصر واتصاله بشبكة المعلومات العالمية (الإنترنت) التي أصبحت الوسيلة الأهم والأسرع في الحصول على المعرفة المتنوعة من مصادر متعددة، إلى زيادة مطالبة التربية الرسمية وغير الرسمية بإعداد أفراد المجتمع للاستفادة من مصادر المعرفة المتنوعة لنموهم الشخصي ونمو مهاراتهم الفكرية والانفتاح على العالم ومتابعة التغيرات العالمية السريعة في جميع المجالات المرتبطة بدراستهم وعملهم وحياتهم الشخصية، وتقع هذه المسئولية الهامة على التعليم الرسمي بصفة خاصة من خلال المناهج وأساليب التدريس، فالأساليب التقليدية لم تعد تناسب هذا العصر(السيد، 2004م، ص115).

وشبكة المعلومات الدولية عبارة عن "شبكة عمل مكونة من أجهزة كمبيوتر تسمح لملايين من مستخدمي الكمبيوتر بمشاركة وتبادل المعلومات على مستوى العالم، حيث توصل مئات الآلاف من أجهزة الكمبيوتر بالشبكة وتحمل كميات كبيرة من البيانات التي يمكنك الوصول إليها باستخدام جهازك الشخصي (Personal

Computer PC) حينـما تريـد وأينـما توجـد سـواء في المنـزل أو في العمـل أو حتـى أثنـاء السـفر، فلديـك إمكانيـة التعامـل مـع البيانـات عـبر الشـبكة في كل أنحـاء العالم".(قنديـل، 2006م، ص216)

وقـد صممـت هـذه الشـبكة لأغـراض عسـكرية، وظهـرت في ذلـك الوقـت شـبكة Arpanet، ثـم نمـت هـذه الشـبكة، وأصبحـت نظامـاً متكامـلاً، ثـم في عـام 1990م تخلـت الحكومـة الأمريكيـة عـن الشـبكة، وأعطـي حق إدارتها إلى مؤسسـة العلـوم الوطنيـة NSF، وفي عـام 1991م تخلـت المؤسسـة عـن الشـبكة لصالـح الـشركات التجاريـة، وبذلـك فتـح البـاب أمـام أضخـم عمـل وبنـاء صممه الإنسـان، حيـث توسـعت وانتـشرت وضمـت في داخلهـا كل أنـواع الشـبكات(/ LAN / MAN WAN).(الـردادي، 2012م، ص34)

وهـي أيضـاً: "مجموعـة مـن أجهـزة الحاسـب تتصـل ببعضهـا البعـض مـن خـلال شـبكة عالميـة. ويمكـن لمسـتخدم هـذه الشـبكة الحصـول عـلى المعلومات، أو التحـدث مـع أشـخاص آخريـن تفصلـه عنهـم آلاف الأميـال، كـما تمكنـه من إرسـال الرسـائل والحصـول عـلى الرد عليها بسـهولة". (كنسـارة وآخـرون، 2009م، ص182)

ويـرى الباحـث أن شـبكة الحاسـب عبـارة عـن مجموعـة مـن الحواسـيب رُبطـت مـع بعضهـا البعـض لتمكـين مسـتخدميها مـن موظفـين وإداريـين وضبـاط وأفـراد وغيرهـم مـن التراسـل فيـما بينهـم مـن أجـل تبـادل المعلومـات والمشـاركة في البيانـات والمصـادر.

أمـا الشـبكة الداخليـة للمنظمـة الإنترانـت (INTRANET): فهـي شـبكة داخـل المنظمـة تسـمح لموظفيهـا والعاملـين فيهـا (المـصرح لهـم فقـط) بالحصـول عـلى البيانـات والمعلومـات وتبادلهـا بـين أقسـام المنظمة، مـع فتح قنـوات اتصال جديدة بـين الموظفـين، بغـض النظـر عـن حجـم هـذه المنظمـة وامتـداد أطرافهـا جغرافيـاً ويتـم توفـير الحمايـة اللازمـة عـن طريـق برامـج حمايـة "الجـدران الناريـة" لمنـع أيـة محاولـة للاخـتراق أو التعـدي عـلى البيانـات والمعلومـات الخاصـة بالمنظمة، أو الاسـتخدام مـن قبـل غـير المـصرح لهـم مـن العاملـين.

وليس غريباً أن تسيطر اللغة الإنجليزية على شبكة الإنترنت وكل مكوناته؛ لأن هذه الشبكة نشأت من العالم الغربي وتخصيصاً الولايات المتحدة الأمريكية، إن البنى التحتية للصناعات التكنولوجية بالأساس هي جزء من التقدم التكنولوجي الغربي، وما مساهمات الآخرين من مختلف اللغات إلا جزء إما يسيراً يتخطى البنى التحتية، أو أنه جاء تابعاً وملحقاً لهذه البني الغربية مثلما يمكن أن يقال عن اليابان ثم الصين بعد ذلك عندما التحقتا بالركب الغربي في هذا المجال من الإلكترونيات، ولكنهما كانتا مضطرتين إلى البناء على البنى التحتية التكنولوجية والثقافية أيضاً.(أبو الحمام، 2010م، ص154)

وتحقق شبكة الإنترانت فوائد متعددة للمنظمة تتمثل في:

- زيادة كفاءة وفعالية أداء المنظمات الإدارية.
- إمكانية الإرسال والاستقبال للمراسلات والتعليمات في ظروف مختلفة .
- تقديم خدمات أفضل عن طريق السرعة في الحصول على المعلومات والبيانات بالدقة المطلوبة وفي الوقت المحدد.
- سرعة الحصول على البيانات والمعلومات من فروع المنظمة أو المنظمات المتعاونة معها. (قوته، 2002م، ص395)

أما الشبكة الداخلية للمنظمة والعملاء الإكسترانت (EXTRANET)، فهي شبكة خاصة تسمح لبعض العملاء الخارجيين فقط بالدخول عليها من أي مكان وفي أي وقت عن طريق شبكة الإنترنت، وفق قيود وصلاحيات محددة، ويشيع استخدامها في المجالات التجارية التي تتطلب علاقة ذات نمط خاص مع بعض العملاء من خارج المنظمة، ويتم حمايتها بنظام أمني يكفل عدم الدخول إلى الشبكة إلا للمصرح لهم.

وفيـما يلي تعريف لمختصرات الإنترنت:

- توصيلات تعاونية – لعد من شـبكات الحاسـبات الآلية:

وهــي مكونــة مــن كلمتــين هــما inter connection وكلمــة net work، وهــذا يعنــي أن آلاف الشــبكات المربوطــة مــع بعضهــا البعــض – مكونــة مــن حواســيب آليــة مختلفــة تــم توصيلهــا بحيــث تبــدو وكأنهــا قطعــة واحــدة أو نظــام واحــد دون إحســاس أي مــن الأطــراف بــأن يختلــف فنيــاً عــن الآخر.(عتيــق، 2000م، ص222)

- البريد الإلكتروني(Electronic Mail):

هــو أداة أو وســيلة تســمح لمســتخدم الإنترنــت بإرســال الرســائل واســتقبالها عــلى تنوعهــا، ســواء أكانــت مرئيــة أم مطبوعــة أم صــوراً أم ملفــات مســموعة (زيتــون، 2005م، ص130)، ويذكــر (عبدالحــي) أن البريــد الإلكــتروني يجمــع بــين تكنولوجيــا عديــدة هــي: تكنولوجيــا الحاســبات والاتصــالات والبرامــج التطبيقيــة، كــما لــه دور مهــم في تحقيــق أهــداف التعليــم، وخاصــة في مجــال البحــث العلمــي، إذ تؤكــد الدراســات أهميتــه في مجــال العمــل في المكتبة عبر الرد على الاستفســارات المرجعيــة في المكتبــة، والاتصــال العلمــي بــين الباحثــين ونظرائهــم. (عبدالحــي، 2005م، ص164)

- مجموعات الأخبار(Usenet) (News Group):

وهــي الأماكــن التــي يجتمــع فيهــا النــاس لتبــادل الآراء والأفــكار أو تعليــق الإعلانــات العامــة أو البحــث عــن المســاعدة في موضــوع معــين.

القوائـم البريديـة (Mailing List): قائمــة بعناويــن بريــد إلكتروني بغــرض تحويل الرســائل إلى مجموعــة من الأشــخاص.

- الشـبكة العنكبوتية (World Wide web):

برنامــج يســاعد المســتخدم للحصــول على معلومــات كتابية، أو مســموعة، أو مرئيــة عــبر صفحــات إلكترونيــة يتصفــح فيه المســتخدم عبر حاســبه الآلي.

- الويب أو www:

وهـو اختصـار لعبـارة (World Wide Web) وهي عبارة عن وسـيلة تسـهل الوصـول إلى المعلومات في الإنترنت(الموسى، 1428هـ، ص12).

- المحادثة (Chatting):

وعرفـت (سـويدان وآخرون)المحادثةبأنهـا: "نظـام يمكـن مسـتخدمه مـن الحديـث مـع المسـتخدمين الآخريـن في وقـت حقيقـي (Real Time)".(سـويدان وآخـرون، 2007م، ص222)

وذكـر (نـصر) أن المسـتخدم يسـتطيع التحـدث بواسـطة برامـج المحادثـة، وقـد تكـون المحادثـة نصيـة باسـتخدام لوحـة المفاتيـح أو صوتيـة باسـتخدام لوحـة المفاتيـح أو صوتيـة باسـتخدام للاقـط أو بالصـورة عـن طريـق الكامـيرا الرقميـة. (نـصر، 2009م، ص193)

ومـن أهم مجالات تطبيقهـا في العملية التعليمية:

- اسـتخدامهما كوسـيط لعقد الاجتماعات بين أفراد المادة الواحدة.
- اسـتخدام هـذه الخدمـة لاسـتضافة عـالم أو أسـتاذ مـن أي مـكان في العـالم لإلقـاء المـادة التعليميـة عـلى المتعلمـين.
- اسـتخدامها لعقـد الـدورات العلميـة عـبر شـبكة المعلومـات الدوليـة (الإنترنـت) (مـراد (1995م، ص ص77 - 78).

- الشـبكات الاجتماعية (Social networks):

وضـح (القـرني) أن الشـبكات الاجتماعيـة تـثري حركـة اندمـاج المسـتخدم في مجتمـع شـبكة المعلومـات الدوليـة (الإنترنـت)، وتتيـح هـذه الشـبكات – مثـل الفيـس بـوك (facebook) – وتويـتر (twitter) عمل حسـاب للمشـترك ونبذة عنه،

وإضافة الأصدقاء، والتواصل مع بقية أعضاء الشبكة وإضافة أي محتوى(القرني، 2011م، ص251)

- المدونات (Blogs):

عرف (خليل) المدونة بأنها: "تطبيق من تطبيقات الإنترنت، يعمل من خلال نظام لإدارة المحتوى، وهي أبسط صورها عبارة عن صفحة ويب على شبكة الإنترنت تظهر عليها تدوينات أو كتابات مؤرخة ومرتبة ترتيباً زمنياً تصاعدياً ينشر منها عدد محدد يتحكم فيه الشخص أو الجهة المسؤولة عن المدونة"(خليل، 2010م، ص201)

ويمكن توظيف المدونات في العملية التعليمية على النحو الآتي:

- فتح مدونات للنقاش في موضوع له أهداف تربوية محددة
- إنشاء مدونة لمناقشة بعض الموضوعات التي لها علاقة بمجال المكتبات
- إنشاء مدونات خاصة تسهم في الارتقاء بمعارف ومهارات الموظفين
- إنشاء مدونة خاصة تناقش جميع الآراء والأفكار المرتبطة بالمؤسسة(الحلفاوي، 2006م، ص51)

- مميزات التقنيات الحديثة:

1.أكثر دقة ويقظة من البشر، حيث تكشف التفاصيل التي يعجز الإنسان عن اكتشافها

2.قدرتها فائقة على الإنذار المبكر ضد أي خطر

3.لا تقتصر على اكتشاف الخطر، وإنما تقوم برصده، وتحديد وقت وقوعه

4.تيسر مهمة رجال الأمن

5.تقليل النفقات (آل بن علي، 2004م، ص82)

6.قابليـة التجريـب: والقصـد مـن ذلـك معرفـة قابليـة التقنيـة الجديـدة للتجريـب والاختبـار قبـل اعتمادهـا نهائيـاً، وتلـك الممارسـة معروفـة في دوائـر الأعـمال والمجـالات الزراعيـة. إذ يتـم إخضـاع الابتـكار الجديـد لتجـارب عديـدة، ويوضـع لفـترة تحـت الاختبـار ليتـم التأكد منـه. (الغامـدي، 2001م، ص ص23 - 27)

7.أنهـا عالميـة ومـن أقوى أدوات السـيطرة العالميـة: ينتج عن هـذه الظاهرة انتشـار وتدويـل البحـث التقنـي بين الـدول المتقدمة، وازديـاد أهمية قضايـا انسـياب ونقـل التقنيـة بـين الـدول الصناعيـة والعـالم النامـي (حلبـاوي، 1992م، ص ص40 - 43).

8.الاقتصـاد في النفقـات: إن اسـتخدام الأجهـزة التقنيـة الحديثة يسـاعد على أداء هـذا العمـل بأسـلوب اقتصـادي سـواء مـن ناحيـة تقليـل الأيدي العاملـة أو تخفيـض الأجـور خصوصـاً عندمـا تسـتخدم تلـك الأجهـزة بكامـل طاقتهـا الإنتاجيـة (قاسـم، 1994م، ص ص226 - 227).

- سـلبيات التقنيات الحديثة:

1.ارتفـاع تكلفتها مقارنـة بالتقنيات الأخرى.

2.صعوبـة إجراء عمليـات الصيانة الدورية.

3.حاجتهـا لكوادر بشرية مدربـة للعمل عليها.

4.اعتـماد تشـغيل معظمهـا عـلى التيـار الكهربـائي، مـما يعنـي إمكانيـة تعطيلهـا عـن العمـل بفصـل التيـار الكهربـائي.

5.إمكانيـة إبطـال مفعولهـا مـن خـلال الأجهـزة المضـادة التـي يسـتخدمها الإرهابيـون والخارجـون عـلى القانـون لتضليـل النظـام الأمنـي.

6. قد تعطي إنذارات خاطئة نتيجة عدم قدرتها على التفريق بين الإنسان والحيوان.

7. تتأثر بالعوامل الجوية المختلفة كالرطوبة والحرارة والأمطار (الثقفي وباترسون، 1997م، ص ص9 - 10).

8. البطالة: في التعريف الشاسع للبطالة الذي أوصت به منظمة العمل الدولية، والذي ينص على أن "العاطل عن العمل هو ذلك الفرد الذي يكون فوق سن معينة بلا عمل، وهو قادر على العمل وراغب فيه ويبحث عنه عند مستوى أجر سائد لكنه لا يجده (محمود، 2006م، ص7)، وقد يؤدي استخدام التقنية إلى زيادة نسبة البطالة نتيجة الاستغناء عن خدمات، أو على الأقل عدم الحاجة إلى تعيين عاملين جدد في ظل السهولة والبساطة والسرعة في إنجاز العمل التي توفرها التقنية (قاسم، 2005م، ص19).

9. التأثير السلبي على الصحة العامة: يؤثر استخدام شبكات الانترنت لساعات طويلة في التعامل مع الجهات الحكومية سلباً على صحة الفرد، وبخاصة على حاسَّة النظر، فيضعفه بشكل تدريجي، ويؤدي إلى اختلال في الصحة النفسية في حالات الإدمان.

10. فقدان الخصوصية: يمكن استخدام التقنية للناس من معرفة خصوصيات الآخرين، فمع ظهور الثورة الإلكترونية التي سهلت انتشارها شبكة الإنترنت العالمية، ومع زيادة المبتكرات التقنية والعلمية ظهر عدد كبير من المواقع التي تدعم التواصل بين شعوب العالم التي من أهمها موقع الـ"Face book" الذي يتيح لمستخدميه عدة ميزات وبعدد كبير من اللغات المختلفة، مما زاد من أعداد المشتركين في هذا الموقع إلى أكثر من 40 مليون عضو خلال سنة واحدة، ولكن هناك الكثير من المختصين انتقدوا هذا الموقع؛ لأنه يهدد خصوصية

المستخدمين من خلال إمكانية الاستيلاء على معلوماتهم الشخصية في ظل القصور الواضح في حماية معلوماتهم وبياناتهم، حيث إن من اشتراطات الخصوصية بالموقع استغلال صور المشاركين وبياناتهم ونشاطاتهم الاجتماعية للمتاجرة بها، ومنح الموقع الحق في بيعها لشركات تجارية أو لجهات غير معروفة مما يتيح إساءة استخدامها، أو يمنح الاستخبارات الدولية أو بعض الجهات الإرهابية استغلال هذه المعلومات سلبياً، مما حدا ببعض الجهات الرسمية العالمية إلى حظر الموقع، وبصفة خاصة الجهات الأمنية والعسكرية (الأسمري، 2009م).

11. فقدان الأمان: يؤدي استخدام التقنية وبصفة خاصة التعاملات الإلكترونية إلى فقدان الأمان تماماً في كثير من التعاملات والتي من أهمها التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان.(نوبي، 2003م، ص13)

- أهداف التقنيات الحديثة:

من أهداف التقنية الحديثة:

- المساعدة على تغير الإدراك الحسي والمساعدة على زيادة الفهم.
- الإدراك لدى الجماهير.
- رفع مستوى الجماهير والمساعدة على التذكر.
- تنمية القدرات الفكرية والتعليمية عن طريق التغذية الراجعة للجماهير.
- تنمية الميول الإيجابية للجماهير من خلال المختصين في تخصصات علمية واستعمال التسجيلات السمعية والتلفزيون والنت والأقراص وغير ذلك.

وتهيمن التقنيات الحديثة ومنتجاتها على مختلف أوجه الحياة في المجتمعات المعاصرة، إذ يعيش إنسان اليوم في بيئة أساسها التقنية التي أدى استخدامها إلى تغيرات جذرية في طريقة حياته ونظرته العامة لكل ما حوله.

وتتقدم التقنية الحديثة اليوم بشكل سريع طارحة أنماطاً كثيرة، تمثل تحدياً حقيقياً للإنسان المعاصر في مجالات متعددة، مثل الذكاء الاصطناعي والاتصالات ونحوها، ويمكن أن تقول بكل ثقة أن التقنية قد ساعدت على تغيير وتبديل القيم الاجتماعية للإنسان بشكل كبير (السالم، 1992م، ص19).

كما أنه في إطار هذه التغيرات الهامة التي يشهدها العالم اليوم، تشكل الثورة التقنية الحديثة، العامل الرئيسي المؤثر على البيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية.

فقد ازدادت سرعة التغير التقني في قطاعات الإنتاج والخدمات، وفي جميع القطاعات الاقتصادية والاجتماعية الأخرى، ازدياداً كبيراً خلال السنوات القليلة الماضية، ويتوقع أن تتزايد أكثر من خلال العقد القادم.

إن أهمية الثورة التقنية الحالية تتمثل في كونها تعتمد على المعرفة العلمية المتقدمة، والاستخدام الأمثل للمعلومات المتدفقة بوتيرة سريعة، وكذلك في خصوصيتها وإنفرادها عن الثورات التقنية السابقة.

فهي لا تعتمد على المواد الأولية أو الطاقة أو غيرها من عوامل الإنتاج. بل إن عمادها ومحركها الأساسي هو العقل البشري.

وبذلك فإن هذه الثورة التقنية لن تكون حكراً على المجتمعات أو الدول الكبيرة أو الغنية بمواردها الأولية.

ولكن يمكن لجميع شعوب العالم - كبيرها وصغيرها - أن تخوض غمارها، وتستفيد منها، وتوظفها لصالح مسيرتها التنموية. إذا أحسنت إعداد أبنائها تربوياً وتعليمياً لذلك (برهان، 1999م، ص2).

ويرى الباحث أن اهتمام الدول المتقدمة بالتقنيات الحديثة يتزايد يوماً بعد يوم بالنظر لأهميتها لهذه الدول وشعوبها، وأن من أسباب ذلك ما يلي:

1. ارتباط التقدم في الدول المتقدمة مع وسائل الراحة والرفاهية لشعوبها واعتماد ذلك إلى حد كبير على مقدرة هذه الدول على تطوير التقنيات الموجودة وابتكار أنواع جديدة منها ذات تطبيقات عملية تفيد في التقدم الاقتصادي.

2. التركيز على تطوير الأسلحة الحربية في مجال الطيران والصواريخ والقوة النووية.

3. استكشاف الفضاء وما نتج عنه من ابتكارات تقنية تبعتها تطبيقات عملية.

4. اعتماد القطاع الخاص، لاسيما الصناعي منه، على الابتكارات الجديدة كأساس للمنافسة فيما بين شركاته.

أما بالنسبة للدول النامية أو ما يسمونه دول العالم الثالث، فقد بدأ اهتمامها يزداد بأهمية التقنيات الحديثة في تحسين أوضاعها الراهنة، لاسيما وأن برامج المساعدات العديدة لم تستطع تحقيق ما كان متوقعاً منها، كما أن التقنيات الحديثة تساعد في حل المشكلات المهمة في الإدارة وتحقق مزيد من الفاعلية، وتفتح آفاقاً غير محدودة إذا أُحسِنت إدارتها.

ويرى الباحث أن الاستفادة من التقنيات الحديثة بما فيها الحاسوب، يلزمه تخطيط ودراسة شاملة قبل التطبيق الفعلي واستخدامه من قبل العاملين بجوازات الرياض، فعلى القائمين على جوازات الرياض تأهيل العاملين وتنمية خبراتهم ومهاراتهم عبر ورش عمل ودورات؛ لتساعدهم على اكتساب معارف وخبرات جديدة، وكذلك لابد من التهيئة النفسية للعاملين بجوازات الرياض لتقبلهم التعامل مع التقنيات الحديثة.

- المحور الثاني: التمكين:

مفهوم التمكين:

أضحى التمكين عنصراً حاسماً في مجال تنظيم الأفراد ودفعهم نحو تحقيق الأداء المتميز ورقابة الأعمال المناطة بهم على المستوى الفردي والجماعي والتنظيمي، وعلى هذا الأساس فإن مهمة نجاح التمكين تقع على عاتق إدارة الموارد البشرية(جلاب وآخرون، 2013م، ص19).

ويمكن تعريف التمكين لغةً حسب ما ورد في لسان العرب (لابن منظور) أن التمكين يعني القدرة والاستطاعة(ابن منظور، 1995م، ج 8، ص341).

وخلاصة ما ذكرته المعاجم اللغوية في تعريف مادة مكن، ومشتقاتها:

أن المادة تدل على الاستقرار، والثبات، سواء كان هذا الثبات حسياً كثبات الطير على مكناتها، أو ثباتاً معنوياً كثبات الرجل في منزلته، وتمكنه من سلطانه، والظاهر كذلك أن الكلمة انتقلت من الاستعمال الحقيقي (مكن) ثبت في مكانه، واستقر فيه؛ إلى المعنى المجازي (مكن) عند الناس أي: صار مكيناً، ذا مكانة وسلطان، ومنه قوله عزّ وجلّ في حق يوسف: " إِنَّكَ الْيَوْمَ لَدَيْنَا مَكِينٌ أَمِينٌ " (سورة يوسف، من الآية: 54)

أما عن تعريف التمكين اصطلاحاً فلابد من الاعتراف بأن هنالك آراء مختلفة حول التعريف إلا أنها تجمع في أغلبها على أن التمكين يتمحور حول إعطاء الموظفين صلاحية، وحرية أكبر، في مجال الوظيفة المحددة التي يقوم بها الموظف حسب الوصف الخاص بتلك الوظيفة من ناحية، ومن ناحية أخرى منحه حرية المشاركة وإبداء الرأي في أمور في سياق الوظيفة، أي خارج إطار الوظيفة، وقد حاول باحثون تعريف التمكين بشكل واضح، وهناك مساران مختلفان تماماً للخروج بتعريف واضح:

- الأول: ينظر إلى التمكين على أنه: سلوك المشرف الذي يمكن مرؤوسيه. ويهتم هذا المسار بسلوك المشرف على أنه سبب التمكين.

- الثاني: ينظر إلى التمكين على أنه: حالة نفسية للموظف أو المرؤوس تنتج عن التمكين الذي يقدمه المشرف، ويركز هذا المسار على الإدراك الناتج عن المرؤوس، وهكذا يبدو أن هذين المسارين يهتمان بأسباب ونتائج التمكين(اندراوس وآخرون، 2008م، ص47).

ويمكن تعريف التمكين بأنه: عملية اكتساب القوة اللازمة لاتخاذ القرارات والإسهام في وضع الخطط خاصة تلك التي تمس وظيفة الفرد واستخدام الخبرة الموجودة لدى الأفراد لتحسين أداء المنظمة. (المهيرات، 2010م، ص15)

ويهتم مفهوم التمكين بإقامة وتكوين الثقة بين الإدارة والعاملين وتحفيزهم ومشاركتهم في اتخاذ القرار وكسر الحدود الإدارية والتنظيمية الداخلية بين الإدارة والعاملين، أو كما يُطلَق عليه في أدبيات الإدارة "هم" مقابل "نحن".(العتيبي، 2005م، ص3)

ومن التعريفات السابقة يُلاحَظ أن فكرة تمكين العاملين وإشراكهم في إدارة المنظمة وصنع قراراتها تصب في اتجاه زرع الثقة في نفس الموظف، وإشعاره بأنه عامل مهم في تحقيق أهداف المنظمة ونمائها، وأن العاملين على مختلف مواقعهم إنما هم شركاء لهم قيمة وأهمية في رسم رسالة المنظمة وفي تحقيق هذه الرسالة.

ويرى (مصطفى) أن التمكين يعني: نقل المسئولية والسلطة بشكل متكافئ من المديرين إلى المرءوسين، دعوة صادقة للعاملين بالمنظمة للمشاركة في سلطة القرار، ويكون المرؤوس مسئولاً عن جودة ما يؤديه، وله الحرية في اختيار طرق تنفيذ المهام المخططة لبلوغ أهداف المنظمة والمشاركة في المعلومات وصنع القرارات(مصطفى، 2004م، ص4)، ويتفق (أبو المجد) مع ذلك، حيث يرى أن التمكين يعني مشاركة المرؤوسين لرؤسائهم في سلطتي صنع واتخاذ القرارات في إطار عمل قائم على تحديد المسئولية والثقة والمتبادلة والتدريب والدعم، من أجل التميز في تحقيق أهداف المنظمة والعاملين بها والعمل على تحسينها باستمرار (أبو المجد، 2008م، ص33)

ويعرفه (القريوتي وآخرون) بأنه: الشعور لدى الموظف بأن لديه القدرة على التأثير في مجريات العمل الذي يقوم به بشكل ملموس، وكأنه يعمل لنفسه وليس بصفته أجيراً؛ الأمر الذي يقوي لديه روح المبادرة والرغبة في العمل، وفي إطلاق أفضل الطاقات الكامنة لديه، ويساعده على النمو والتطور الشخصي، مما ينعكس إيجابياً على أدائه في العمل. (القريوتي وآخرون، 2006م، ص287)

وأشارت (مسعود) إلى أن عملية التمكين هي: عملية ذات شقين: شق مادي، وشق معنوي، أما الشق المادي فيعني: عملية إعطاء العاملين سلطة اتخاذ القرار بشأن أداء أعمالهم اليومية بشكل مبتكر وفعال، وحل المشكلات بشكل يرضي المواطن، ويتم ذلك من خلال إمدادهم بالمعلومات والتدريب الملائم حتى يكون لديهم من الكفاءة التي تمكنهم من أن يصبحوا مسئولين ومساءلين عما تم اتخاذه من قرارات، أما الشق المعنوي للتمكين، فيعني الثقة في قدرات العاملين واحترام قراراتهم وتقدير دورهم بحيث يتولد لديهم حس بالملكية تجاه المنظمة التي يعملون بها.(مسعود، 2006م، ص31)

كما يرى (العتيبي) أن التمكين هو تأهيل شخص ليتولى القيام بمسؤوليات أكبر وسلطات أكثر من خلال التدريب والثقة والتشجيع (العتيبي، 2004م، ص4)، بينما يرى (فتحي) أن التمكين هو تشجع العاملين على الانهماك في العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات والنشاطات التي تؤثر على أدائهم للمهام ومتطلبات وظائفهم.(فتحي، 2003م، ص131)

ويشير (محجوب) إلى أن التمكين يعني انتقال قوة صنع القرارات من قمة الهرم التنظيمي إلى مواقع الممارسة الفعلية. (محجوب، 2003م، ص ص166 - 167)

ويشير (البشابشة) إلى أن التمكين يعني منح الأفراد حرية واسعة داخل المنظمة في اتخاذ القرارات من خلال توسيع نطاق تفويض السلطة، وزيادة المشاركة

والتحفيز الذاتي، والتأكيد على أهمية العمل الجماعي، وتوفير بيئة تساعد على تطوير الشخصية وتنمية السلوك الإبداعي.(البشابشة، 2008م، ص230)

وهناك من عرف التمكين على أنه: حالة ذهنية مستمدة من إدراك القائد الإداري لقيمة العمل الذي يقوم به، وثقته بإمكاناته المعرفية ومهاراته الإدارية واستقلاليته المهنية وحريته في اتخاذ القرارات المتعلقة بهذا العمل، وبقدرته على تحديد توجهات المنظمة والتأثير في مسيرتها ونتائج أدائها (الأحمدي، وآخرون، 2009م، ص 523).

مما سبق، يتضح أن معظم التعريفات ارتكزت على الفكرة الأساسية التي تقضي بأن التمكين هو منح للصلاحيات والسلطات التي تقود إلى المشاركة في اتخاذ القرارات من أعلى الهرم التنظيمي إلى قاعدة الممارسة الفعلية، ومع هذا، تختلف هذه التعريفات في طبيعة هذا المنحى وكيفية تنفيذه والنتائج المترتبة عليه، ويتفق الباحث مع ما أشارت إليه كلاً من الأحمدي وأبو خضير (2009م) حيث التمكين، هو: حالة ذهنية ونوع من المشاركة والمسئولية والاستقلالية وأهمية العمل ومعناه وتأثير ما يدركه الموظفون على المهام وعلى الآخرين رغم اختلاف المستويات الإدارية.

أما (العبيدين) فتعزو التباين في ذلك إلى اختلاف المعيار الذي يتم اعتماده لتحديد مفهوم التمكين، وذكرت ثلاثة معايير:

- معيار العملية الإدارية:

ينظر مستخدمو هذا المعيار للتمكين على أنه عملية إدارية تتضمن مدخلاتها تفويض العاملين صلاحيات اتخاذ القرار وتهيئة الظروف المناسبة لتطبيق تلك القرارات، ويكون العاملون القادرون على تحمل المسؤولية وتحقيق الأهداف بفاعلية نتاجاً لهذه العملية.

- معيار الهدفية:

تمثل عمليـة التمكـين في هـذا المعيـار المدخـلات، في حـين يشـكل العاملـون القـادرون عـلى إرضـاء المسـتهلكين نتاجـاً لهـذه العمليـة.

- معيار القيمية:

تتمثـل المدخـلات في هـذا المعيـار بمنـح العاملـين حريـة التصرف وتوفـير بيئة عمـل مسـاندة لهـم، وقيـادة ملتزمـة تشـاركهم في المعلومـات واتخاذ القـرار. ويمثل شـعور العاملـين بالتمكـين النفـسي مخرجـات هـذه العمليـة (المتغـير التابـع)، مـما يؤثـر ايجابيـاً عـلي مسـتوى الأداء. (العبيديـن، 2004م، ص6)

ومـن تحليل التعريفات السـابقة، تتضح طبيعـة التمكين وخصائصه، كما يلي:

- التمكين إسـتراتيجية للتطوير والتحسـين المسـتمر للأداء في المنظمات.
- يحقـق التمكـين زيـادة النفـوذ الفعـال للأفـراد وفـرق العمـل بإعطائهـم المزيـد مـن الحريـة لأداء مهامهـم.
- يركـز التمكـين عـلى القـدرات الفعليـة للأفـراد في حـل مشـاكل العمـل وتحسـين الإنتاجيـة.
- يسـتهدف التمكـين اسـتغلال الكفـاءة التـي تكمـن داخـل الأفـراد اسـتغلالاً كامـلاً.
- يجعـل التمكـين الأفـراد أقـل اعتـماد عـلى الإدارة في إدارة نشـاطهم ويعطيهـم السـلطات الكافيـة في مجـال خدمـة العميـل.
- يوفـر التمكـين بيئـة عمـل تمكينيـة عاليـة الالتـزام والتأثـير والدافعيـة والإنتاجيـة.
- يجعـل التمكين الأفراد مسـؤولين عن نتائـج أعمالهم وقراراتهم.

يتضح مما سبق أن هناك قاسماً مشتركاً بين تعريفات التمكين، فكلها تصب في اتجاه منح السلطة للأفراد، وزيادة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، وضرورة تزويدهم بالمعلومات من خلال التدريب والتطوير، وقد تعددت تعريفات التمكين بتعدد الكتَّاب، فمنهم من نظر إليه على أنه وسيلة من وسائل الإدارة، في حين نظر إليه آخرون نظرة فلسفية، وهناك من عدَّه ممارسة ثقافية تشجع الأفراد على تحمل المسؤولية في اتخاذ القرارات إلى المستويات الدنيا، كلما أمكن ذلك، كما رأى كتاب آخرون أن التمكين هو عبارة عن: النقل المراقب للسلطة من الإدارة إلى الموظفين في مصلحة العمل ككل على المدى الطويل.

ويستنتج الباحث من هذه التعريفات أن مفهوم تمكين العاملين يتمحور حول إعطاء العامل في الجوازات صلاحية وحرية أكبر في مجال الوظيفة المحددة التي يقوم بها من ناحية، ومن ناحية أخرى منحه حرية المشاركة وإبداء الرأي في أمور في سياق الوظيفة، بالإضافة إلى منحه الحرية في تحديد كيفية تنفيذه لعمله، وهذا يبرز كمعتقدات فردية يمتلكها الفرد لدوره وعلاقاته بمنظمته؛ أي أنه المشاركة الفعلية من جانب العاملين في الجوازات باتخاذ القرارات، وحل المشكلات، والتفكير الإبداعي، والتصرف في المواقف، وتحمُّل المسئولية، والرقابة على النتائج.

- المفاهيم المتصلة بالتمكين:

هناك غموض وخلط لدى الباحثين حول مفهوم تمكين العاملين والفرق بينه وبين بعض المفاهيم الإدارية الأخرى مثل التفويض، والمشاركة، الإثراء الوظيفي، ومن هنا لابد من التفرقة بين هذه المفاهيم:

1 - تمكين العاملين وتفويض السلطة:

يرى البعض أن تفويض السلطة مرادف للتمكين، وفي واقع الأمر، هما مختلفان تماماً، فبينما تفويض السلطة يمثل نوع من تخويل جزء محدد من الصلاحيات إلى الآخرين أو المستويات الإدارية الدنيا لتسهيل عملية التنفيذ والوصول إلى الأهداف

التنظيمية، دون إلغاء لمسؤولية المفوض عن النتيجة النهائية للعمل، وهنا يعد التفويض بمثابة حالة مؤقتة تنتهي بانتهاء المهمة التي تم التفويض لها أو ربما إلغاء التفويض أو تحجيمه وتعديل نطاقه، أما في التمكين فإن الأفراد الذين لديهم مهارات وكفاءات فائقة يمكن تمكينهم، أي إعطاءهم سلطة اتخاذ القرارات ويعتبرون مسؤولين عن النتيجة النهائية (الطاهر ومرزوق، 2009م).

وهنا يجب الإشارة إلى أن الشخص المفوَّض لا يملك قوة اتخاذ القرار، بل يقرر عندما يكون مسؤوله غائباً، أو يقرر بالنيابة عن الآخرين، أما بالنسبة إلى التمكين، فإن مبدأه أن أقرب للعميل المستفيد هو الذي يمتلك مكاناً أفضل لاتخاذ القرار، لذا فإن القرار يعود إليه (روازقي، 2008م).

ومن ناحية أخرى، هناك من يرى أن التمكين الإداري لا يحفز الصف الثاني أو المستويات الإدارية الدنيا فقط على أداء وتنفيذ المهام بشكل فعال، بل يسهم في إتاحة فرص التعلم، والتأهل لقدرات إدارية أوسع وأرقى، وفي التمكين تتيح الإدارة العليا للمديرين أن يتخذوا قرارات مثل التعين والتدريب والشراء.(مصطفى، 2005م)

ويمكن استنتاج الفرق بين التمكين والتفويض؛ فالسلطات المفوضة يمكن استرجاعها في أي وقت شاء فيه المدير ذلك، مما يشعر العامل بعدم الأمان لأن السلطة التي في يده حالياً لا يضمن بقاءها أو استمرارها، في حين أن التمكين يجعل الفرد يشعر بنوع من الملكية وحرية التصرف، مما يزيد من قدرته على تحمل المسئولية واتخاذ القرارات الخاصة ببيئة العمل، ويمكن إيضاح الفرق بين التمكين والتفويض من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (1)

أوجه الاختلاف بين التمكين والتفويض

أساس المقارنة	التفويض	التمكين
الصلاحيات	تخول جزئياً	تنقل
الزمن	مؤقت	دائم
الهدف	تسهيل التنفيذ	تغيير الأدوار من أجل الفعالية والابتكار
المسئولية	لا تفوض أو تشارك	تنقل
السلطة	تشارك مؤقتاَ	تنقل
صنع القرار	جزئي مؤقت	ينقل
اتخاذ القرار	جزئي مؤقت	ينقل
الهدف	تسيير الأعمال	تطوير الأداء والتميز في تحقيق الأهداف
قوة التأثير	معدومة أو ضعيفة	جوهرية وقوية
مجال التأثير	المهام	الإدارة والمنظمة

المصدر: (أبو المجد، 2008م، ص50)

إلا أنه ينبغي القول بأن العلاقة بين التمكين والتفويض لا تزال قائمة؛ حيث أن التفويض يعتبر أداة أساسية في عملية التمكين باعتباره يفسح المجال لوجود العديد من المساهمين في نجاح المؤسسة، ولا يقتصر الأمر على مجرد أفراد الإدارة. (أبو المجد، 2008م، ص50).

2 - تمكين العاملين والمشـاركة:

يشـير (الطاهـر ومـرزوق) إلى أن عمليـة المشـاركة هـي المفتـاح الرئيـس لتمكـين العاملـين في الصفـوف الأولى مـن التـصرف السريـع في المواقـف الجديـدة التـي يواجهونها.(الطاهـر ومـرزوق، 2009م)

3 - تمكـين العاملين والإثراء الوظيفي:

يمثـل الإثـراء الوظيفـي نـوع مـن إعـادة تصميـم الوظائـف بحيـث تتضمـن تنوعـاً في أنشـطة الوظيفـة، بجانـب الاسـتقلالية والحريـة للعامـل في السـيطرة عـلى وظيفتـه، وتحديـد كيفيـة تنفيذهـا والقيـام بالرقابـة الذاتيـة لأعمالـه، عـلاوة عـلى حصولـه عـلى معلومـات عـن نتائـج أعمالـه واتصالـه المبـاشر بمـن يسـتخدم نتـاج وظيفتـه. وبنـاء عـلى ذلـك، فالإثـراء الوظيفـي يعـد عمليـة أساسـية لتطبيـق تمكـين العاملـين، حيـث يتطلـب التمكـين إعـادة تصميـم العمـل وإحـداث تغيير فيـه حتى يشـعر الموظـف بالفعاليـة الذاتيـة وقدرتـه عـلى التأثـير عـلى الأحـداث والأفـراد والظـروف المحيطـة بالعمـل ومخرجاتـه (الطاهـر، ومـرزوق، 2009م).

كـما يشـير كل مـن (انـدراوس وآخرون) إلى أنـه: بينما يركـز نموذج الإثـراء الوظيفي بصـورة رئيسـة عـلى خصائـص الوظيفـة، نجـد تركيـز التمكـين عـلى تصـورات (إدراكات) المرؤوسـين والعلاقـات الشـخصية، وبالتـالي فـإن الإثـراء الوظيفـي لا يعكـس بالـضرورة العلاقـة بـين رئيس ومـرؤوس، لكـن التمكـين يعني التأثر بسـلوك الرئيس.(انـدراوس وآخـرون، 2008م)

4 - التمكين والاندماج:

يـرى (المدهـون) أن الاندمـاج مـع الجماعـة هـو دعـوة لاجتـماع العاملين في مجموعـات المسـتويات في التنظيـم أو المنشـأة مـن أجـل التوصـل إلى قـرارات ذات نوعيـة أفضـل تحظـى بقبـول الجميع.(المدهـون، 1999م).

5 - التمكين والإبداع:

هنالـك ارتبـاط قـوي بـين التمكين والإبـداع، فالمنظمات الناجحة تشـجع روح الإبـداع مـن خـلال التمكـين، وذلـك لا يتم إلا بدفـع مقومـات الاسـتقلالية والريادة في مجمـل الهـرم التنظيمـي، وتوفـير هـذه المقومـات لـدى الموظـف المبـاشر الـذي يعمـل عـلى خطـوط العمـل الأماميـة، أو يواجـه العمـلاء وجهـاً لوجـه، ويحاول حل مشـاكلهم (الجميـلي، 2008م).

6 - التمكين وإدارة الجودة الشـاملة:

تعـد إدارة الجـودة الشـاملة، مفهـوم عالمـي يسـاعد المؤسسـات عـلى تحقيق مسـتويات عاليـة مـن الأداء، وهـي عمليـة إسـتراتيجية إداريـة ترتكز عـلى مجموعة مـن القيـم، وتسـتمد طاقـة حركتهـا مـن المعلومـات التـي نتمكـن في إطارهـا مـن توظيـف مواهـب العاملـين واسـتثمار قدراتهـم الفكريـة في مختلـف مسـتويات التنظيـم عـلى نحـو إبداعـي لتحقيـق الجـودة والتحسـين المسـتمرين للمؤسسـة. وهنـا يتجـاوز مفهـوم الجـودة معنـاه التقليـدي أي جـودة المنتـج أو الخدمـة ليشـمل جـودة المؤسسـة أو المنظمـة بهـدف تحسـين وتطويـر العمليـات والأداء، وتقليـل التكاليـف، والتحكـم في الوقـت، وتحقيـق رغبـات العمـلاء ومتطلبـات السـوق، والعمـل بـروح الفريـق، وتقويـة الانتماء.(اللـوزي، 1999م)

كـما يـرى (الـدوري وصالـح) أن للتمكـين دوراً مهـمًا في إدارة الجـودة الشـاملة، فهـو يمثـل مجموعـة مـن الأنشـطة التـي تمكـن العاملـين مـن صنـع المتغـيرات الضروريـة بالمنظمـة. ويتضمـن هـذا المفهـوم أكـثر من مجـرد تغييرات تقنيـة باتجاه التحسـين المسـتمر، إذ ينطـوي كذلـك عـلى تغـيرات في قيـم المنظمـة، وثقافتهـا، والثقـة بـين الرؤسـاء والمرؤوسـين وتفعيـل المشـاركة والانسـجام بـين طواقـم العمل داخـل المنظـمات. (الـدوري وصالـح، 2008م).

7 - التمكين والشـفافية:

يتطلـب التمكـين، بوصفه تقاسـماً للسـلطة بين القيادة والمرؤوسـين، مشـاركة فاعلـة في صناعـة القـرارات، مـا يعـزز روح المبـادرة والإبـداع لدى الأفـراد في داخل المؤسسـة، أمـا عـلى المسـتوى الخارجـي للبيئة التـي تعيش فيهـا المؤسسـة، فيتطلب الأمـر نـشر المعلومـات عـن المؤسسـة بشـفافية مـما يسـمح بـدوره بالإطـلاع عليهـا مـن جانـب المسـتفيدين، ومـن ثـم تزويـد المؤسسـة بالتغذيـة الراجعـة الضروريـة، مـا يعـزز درجـة الثقـة ويوفـر الدعـم الـضروري لبقائهـا، وهـذا كلـه يتطلـب توافر درجـة عاليـة مـن الإفصـاح والوضـوح والمصداقيـة، وهـذا هـو جوهر الشـفافية.

- مبررات التمكين:

تشـكل رغبـة الـشركات للمحافظـة عـلى قـدرة تنافسـية عاليـة واحـدة مـن الدوافـع للتوجـه نحـو العمـل باسـتراتيجية التمكـين، حيـث إن المنظـمات يجـب عليهـا أن تذهـب أبعـد مـن مفهـوم الإدارة التقليديـة الموجهـة والتطبيـق المحـدود لـلإدارة بالمشـاركة إن رغبـت في التعامـل مـع التحديـات البيئيـة العالميـة ومـا ينتـج عنهـا مـن تأثـيرات عـلى البيئـة الداخليـة.

وهكـذا ينبثـق التمكـين مـن خـلال التحديـات الداخليـة والخارجيـة التـي تواجههـا المنظـمات كنتيجـة منطقيـة للمنافسـة الحـادة أولاً والتغـيرات في تركيبـة القـوى العاملـة ثانيـاً وتطلعـات الزبائـن المتباينـة ثالثـاً.

وقـد أوضـح العديـد مـن الباحثـين الدوافـع والمسـوغات والتـي دفعـت المنظـمات لاعتـماد إسـتراتيجية التمكـين باعتبارهـا إسـتراتيجية قائمـة عـلى منـح العاملـين المزيـد مـن الحريـة والاسـتقلالية في أداء أعمالهـم وكذلك منحهم السـلطة والمسـؤولية لاتخـاذ القـرارات وبالتـالي تحقيـق مرونـة عاليـة للمنظـمات في مجـال الاسـتجابة السريعـة لطلبـات الزبائـن وتحسـين جـودة الخدمات والمنتجـات وكذلك تدعيـم الموقـف التنافسي للمنظمة(السـاعدي، 2011م، ص180).

ويوجد سببان أساسيان لتتجه المنظمات نحو التمكين، كما يلي:

- يمثل التمكين استجابة حتمية لتحقيق متطلبات الجودة الشاملة التي تركز عليها المنظمات في تقديم منتجات ذات جودة عالية والمرونة اللازمة لتلبية طلبات الزبائن، فضلاً عن سرعة الاستجابة إلى جانب الكلف المنخفضة وتوافر الخيارات المتعددة.
- يُعد التمكين خطوة مهمة وحاسمة في تحقيق التعلم التنظيمي(جلاب وآخرون، 2013م، ص45).

وأشارت دراسة (الملوك) إلى أن دوافع المنظمات لاعتماد التمكين يمكن توضيحها بالآتي:

- يُعد التمكين استجابة حتمية لفلسفة الإدارة المعتمدة في جوهرها على الإيمان بقدرات الأفراد العاملين وثقتهم بمهاراتهم وسلوكياتهم.
- يعكس نجاح التمكين في أي منظمة على توافر أفراد يتمتعون بالقناعة الكاملة بما يمتلكون من خبرات ومهارات وقدرات كافية لتحمل المزيد من مسئوليات العمل إلى جانب ثقتهم بجدية الإدارة في تطبيق التمكين.
- ما أفصحت عنه العديد من الدراسات الميدانية عن النتائج الإيجابية للتمكين يعكس دافعاً مهماً لتبني معظم المنظمات الإستراتيجية للتمكين.(الملوك، 2002م)

وتصنف المبررات التي دفعت المنظمات إلى العمل بإستراتيجية التمكين إلى صنفين هما :

- المبررات الواقعية والعملية:

تنطلق من المشكلات والسلبيات التي تعاني منها المنظمات والأجهزة الإدارية المختلفة التي ظلت لعقود طويلة أسيرة المركزية الشديدة وهرمية المستويات وتعددها،

وطول خطوط الاتصال الرسمية، وسرية المعلومات، ومحدودية الصلاحيات التي تمنح للعاملين، وهذا الموروث لم يعد ممكناً الاستمرار منه والبقاء عليه في بيئة تشهد تحولات سريعة وجذرية وتواجه ضغوط محلية وخارجية تطالب بالتغيير والتطوير والتحول على جميع الأصعدة السياسية والاقتصادية والإدارية والاجتماعية. والتمكين بهذه الكيفية إنما هو الوسيلة والأسلوب الذي تتحقق من خلاله التحولات الإدارية الملائمة لهذه الظروف.

- المبررات التطورية والإستراتيجية:

تنطلق هذه المبررات من خلال استشرافها للمستقبل المتوقع الذي يتم تصويره والتنبؤ بملامحه ومعالمه عبر دراسات وبحوث يشارك فيها مختصون في مختلف الحقول المعرفية. وتعد لهذه الدراسات والبحوث غرف عمليات وتوظف فيها منهجيات الاستقراء والاستدلال من أجل المساهمة الفاعلة في رسم الصورة التي ستكون عليها والتأثير فيها أو التدخل لإعادة بعض معطياتهم ومخرجتها قبل أن تقع. ولا شك أن مجتمعات ونظم استباقية كهذه تستلزم بالضرورة إرساء منظمات مغايرة كلياً عما هي عليه في المنظمات القائمة، لذلك لابد من بناء المنظمات العصرية المتمكنة والتي تعتمد التمكين فلسفة ومنهجاً في إدارة العنصر البشري فيها. (الكبيسي، 2005م)

وترى (عالية عارف) أن أسباب ودواعي التوجه التنظيمي نحو تمكين العاملين يمكن تلخيصها بالآتي:

- الثورة التكنولوجية والمعلوماتية.
- التغير في النسق القيمي للمجتمعات.
- المنافسة الشديدة.
- إعادة هيكله المنظمات.

- إعادة النظر في الاعتقاد السائد بأن المدير بالضرورة هو الخبير.
- تغيير توقعات المستهلك.
- تغيير توقعات الأفراد العاملين. (عارف، 2007م)

وقد لاقى التمكين الكثير من الانتباه للدواعي الآتية:

- الوقت القصير المستغرق في مجال الاستجابة للفرص والتهديدات البيئية.
- أهمية الأفراد العاملين في إدراك المنظمة للتغير وحاجتهم إلى اتخاذ الإجراءات والقرارات في الوقت المناسب.
- طبقاً لنظرية (y) يمتلك الأفراد إمكانيات كبيرة غير مستغلة.
- الأفراد الممكنين يكونون أكثر التزاماً ولديهم رضا وظيفي والاستمرارية في العمل لدى المنظمة لفترات أطول.
- يغير التمكن من الحالة الفكرية للمدير بحيث يخصص معظم وقته في التفكير الواسع والتصور والتنمية. (جلاب وآخرون، 2013م، ص47)

ويُعد التمكين ضرورة ملحة نظراً للأسباب الآتية:

- يُمثل أسلوباً حديثاً يساعد المنظمات من تحقيق مستويات عالية من الأداء.
- يُعد التمكين إستراتيجية فاعلة لتنمية وتطوير مهارات وقدرات ومعارف العاملين.
- يأتي التمكين كاستجابة لخصوصية العصر الراهن وما يؤكد عليه من إعطاء أهمية للأفراد باعتبارهم من أبرز وأهم الموجودات المعرفية.
- أن سرعة التغيرات البيئية وتعقيدها قد أوجبت على المنظمات تمكين أفرادها بقصد مواجهة تلك التحديات من خلال أحد أشكال الاستثمار

الحديثة التي تركز على أهمية العنصر البشري في مواجهة مثل هذه التغييرات(جلاب وآخرون، 2013م، ص48).

- مؤشرات فاعلية التمكين:
- إن تبني فلسفة التمكين يحتم تقييم مدى فاعلية تنفيذها، وفي هذا الصدد يمكن إيراد المؤشرات التالية:
- عدد الأفكار الجديدة – بغض النظر عن مدى عمليتها – التي يجتهد الرئيس في توليدها من مرؤوسيه في القسم أو الإدارة أو القطاع، فالابتكار غالباً ما يقترن بإتاحة مساحة كافية من حرية التصرف والحفز والحماس لدى المرؤوسين.
- نسبة القرارات المتخذة في المستويات الأدنى إلى إجمالي القرارات المتخذة بالمنظمة.
- قدر التحسن في مؤشرات التكلفة والجودة.
- مدى النجاح في التنافس بالوقت.
- مدى سهولة تدبير من يمكن أن يشغلوا المناصب القيادية.
- قدر التحسُّن في معنويات ورضا العاملين.
- قدر التحسن في ولاء العمالة الترك الاختياري للخدمة(مصطفى، 2004م، ص37).
- مداخل التمكين:

لقد اتفقت العديد من الدراسات على وجود عدد من المداخل لعملية التمكين، يمكن إبراز أهم هذه المداخل حسب التالي:

1 - التمكين كعملية منظمة:

يعرف التمكين كعملية منظمة ذات مدخلات متعددة تجرى عليها عمليات مختلفة من أجل الوصول إلى المخرجات المنشودة والمحددة بالأداء العالي وإرضاء العميل، والتمكين وفق هذا المنظور يشير إلى المشاركة بين العاملين والإدارة العليا في أربعة عناصر أساسية هي المعلومات عن المنظمة، والمعرفة التي تساعد العاملين على فهم مهامهم، والمساهمة في الأداء الكلي للمنظمة والمكافآت التي تحدد على أساس أداء المنظمة الكلي (المهيرات، 2010م، ص25)

ويتفق مع المفهوم السابق من يرى أن المديرين يستطيعون تمكين العاملين من خلال مشاركتهم في المعلومات واستبدال الهيكل التنظيمي بفرق العمل ومكافأة العاملين على المبادأة وتقبل المخاطرة التي من المتوقع أن تتعرض لها المنظمة.

وبناءً على ما سبق، فإن مفهوم تمكين العاملين من منظور كونه عملية منظمة يركز على بناء الطاقات البشرية التي تستطيع مواجهة التغيرات الحادثة في البيئة المحيطة، وذلك يتم من خلال التغيير في الهيكل التنظيمي وتزويد العاملين بالمعلومات والمعارف ومنح الثقة والحرية وتوفير الموارد اللازمة والتشجيع على الإبداع ومكافأته.

2 - مدخل الدافعية:

ينظر للتمكين من خلال منظور الدافعية كحالات أو معتقدات دافعية لدى الفرد، ويقوم هذا المنظور على افتراض أن الأفراد لديهم حاجة للتمكين، حيث تمثل القوة أو السلطة دافعاً فعلياً للتأثير أو التحكم في الآخرين بالإضافة إلى وجود معتقدات أخرى تتعلق بقدرة الفرد على التوافق مع التأثير في الأحداث والمواقف والأفراد، مثل الحكم الداخلي أو الخارجي.(الخاجة، 2006م)

لذا فإن التمكين بمنح السلطة من المنظور الدافعي يشير إلى حاجة الفرد للتقرير الذاتي أو الإحساس بالكفاءة الذاتية، وبناء عليه فإن أي إستراتيجية إدارية تدعم هذه الحاجة للتقرير الذاتي سوف تجعل الفرد يشعر بسلطة أكبر وعلى العكس

فـإن أي إسـتراتيجية تضعـف الحاجـة إلى التقريـر الـذاتي سـوف تزيـد مـن الشـعور بالضعـف وتـؤدي إلى انعـدام التمكـين.

ووفقـاً لهـذا المعيـار أن التمكـين شـعور نفـسي في المقـام الأول يسـتمد قوتـه وفاعليتـه مـن توافـر بيئـة ملائمـة مسـاندة للعاملـين، وقيـادة ملتزمـة مشـاركة في المعلومـات ومشـاركة في اتخـاذ القـرار، وعـلى هـذا يعـد التمكـين – وفقـاً لهـذا المنظـور – هـو المتغـير التابـع وليـس المسـتقل، فإعطـاء العاملين الحريـة في التصرف ينتـج عنـه شـعور بالتمكـين مـما يؤثـر إيجاباً على مسـتوى الأداء. (أفنـدي، 2003م، ص44)

3 - مدخل الهدفية:

يعـرف التمكـين مـن خـلال الهـدف النهـائي للوظيفـة وهـو يسـمى أيضـاً بالمنظـور التسـويقي الـذي يركـز عـلى درجة جـودة الخدمـة المقررة للعمـلاء بهدف إرضائهـم، فالتمكـين هنـا يمثـل نقـل المسـؤولية والسـلطة بشـكل متكافـئ مـن المديريـن إلى المرؤوسـين، ودعـوة صادقـة للعاملـين بالمنظمـة للمشـاركة في سـلطة القـرار، ويكـون المـرؤوس مسـؤولاً عـن جـودة مـا يقـرره أو يؤديـه لـه مـن الحرية في اختيـار طـرق تنفيـذ المهـام المخططـة لإرضـاء العمـلاء ولبلـوغ أهـداف المنظمـة والمشـاركة في تحليـل المعلومـات وصنـع القرارات.(مصطفـى، 2004م)

ووفقـاً للتعريـف الهـادف، يتمثـل تمكـين العاملـين في قدرتهـم عـلى القيـام بأيـة تصرفـات مـن شـأنها إرضـاء المسـتهلك، فرضـاء المسـتهلك هنـا يمثـل الهـدف المحـدد لنطـاق ونوعيـة السـلطة المفوضـة للعاملـين. (أفنـدي، 2003م)

4 - المدخل الثقافي:

يـرى بعـض الكتـاب أن مفهـوم التمكـين يشـكل ممارسـة ثقافيـة لكونـه جزء مـن الثقافـة التنظيميـة وتعبـيراً عـن فلسـفة القائـد الإدارية.

وتشـكل الثقافـة التنظيميـة مـن القيـم والمعايير والممارسـات المشـتركة داخل المنظمة التي تسعى إلى التميز والنجاح والتي تحظى بثقافة قوية؛ لأنها تتضمن قيماً

تميل للأداء العالي المتميز، وذلك من خلال تبني قيم الاستقلالية وتشجيع العاملين على تحمل المخاطر ومنحهم السلطات والمسؤوليات لممارسة أعمالهم بحرية، أي تعديل في العلاقات القائمة بين الرئيس والمرؤوس، حيث أن فاعلية الرؤساء سوف تُقاس بأداء من يقفون تحت نطاق إشرافهم أكثر من أدائهم كأفراد. مما يدفعهم إلى تبني الممارسات والأساليب التطويرية، وبالتالي فالتمكين يمثل ممارسة وفلسفة إدارية تعبر عن قيم المنظمة (الخاجة، 2006م).

وبناءً على ما تقدم، يتضح بأن العامل بجوازات الرياض عندما يشعر بأنه غير متحكَّم به، وأنه يساهم بشكل خاص في التطوير، فإنه يعزِّز تمكينه لإنجاز المهام وتحقيق الأهداف بشكل مستقل دون الرجوع للإدارة للحصول على إذن لتنفيذ مهام معينة، ومن المؤكد، تبعاً للآراء المختلفة أن تطبيق مفهوم التمكين لن يؤثر فقط على العامل فحسب، وإنما على نمط القيادة، وعلى مجموعة من العناصر الفعالة، مثل الهيكل التنظيمي، ونظم الحوافز والأجور وأساليب تقييم الأداء، وأساليب نطاق الإشراف والتحكم، وتصميم البرامج التدريبية، ومستوى الأداء وغيرها من العناصر الهامة، كما أن التمكين يُشعر العاملين بأنهم عناصر هامة في نجاح العمل، بالإضافة إلى أنه يجعل العمل أكثر متعة وحافزية وذا معنى، كما أنها تبني الثقافة، وتفعل الاتصالات بين العاملين.

- مبادئ التمكين:

تتكون سياسات التمكين من سبعة مبادئ مستمدة من الأحرف الأولى لكلمة Empower، حيث يمثل كل حرف من هذه الكلمة مبدأ من المبادئ وهي:

- Education (تعليم العاملين): إذ ينبغي تعليم كل فرد في المنظمة.
- Motivation (الدافعية): على الإدارة أن تخطط لكيفية تشجيع المرؤوسين لتقبل فكرة التمكين ولبيان دورهم الحيوي في نجاح المؤسسة من خلال برامج التوجيه والتوعية.

- Purpose (الغرض): إن جهـود التمكـين لـن يكتـب لها النجاح ما لم يكـن لـدى كل فـرد في المنظمـة الفهـم الواضـح والتصـور التـام لفلسـفة المنظمـة ومهمتهـا وأهدافهـا.

- Ownership (الملكيـة): اقـترح Stirr معادلـة للتمكـين الإداري تتكـون مـن ثلاثـة أحـرف يسـميها (3As) تمثـل الأحـرف الأولى لعنـاصر المعادلـة وهي:

السـلطة + المسـاءلة = الإنجـاز = Authority + Accountability = Achievement

ولتحقيـق الإنجـاز فـإن عـلى الإدارة والعاملـين فيهـا قبـول المسـؤولية عـن أفعالهـم وقراراتهـم، والمسـئولية يمكـن أن تكـون ممتعـة للعاملـين خاصـة إذا تـم تشـجيعهم عـلى تقديـم أفكارهـم لـلإدارة العليـا وكان مسـموح لهـم ممارسـة سـلطاتهم عـلى أعمالهـم.

- Willingness to Change (الرغبـة في التغيـير): إن نتائـج التمكـين يمكـن أن ترشـد المنظمـة إلى الطـرق الحديثـة في أداء مهامهـا.

- Ego Elimination (نكـران الـذات): تقـوم الإدارة في بعـض الأحيان بإفشـال برامـج التمكـين قبـل البـدء بتنفيذهـا، كـما يصـف بعـض المديرين بحب الـذات وإتبـاع النمـط الإداري القديـم المتمثـل بالسـيطرة والسـلطة، وينظـرون إلى التمكـين عـلى أنـه تحـد لهـم، ليـس طريقـاً لتحسـين مسـتوى التنافسـية والربحيـة للمنظمـة، أو فرصـة لنموهـم شـخصياً كمديريـن وكموجهـين، ولذلـك لابـد أن يتميـز المديـرون بنكـران الـذات.

- Respect (الاحـترام): بالاعتقـاد بـأن كل عضو في المنظمة قادر على الإسـهام فيهـا مـن خـلال تطويـر الإبـداع فيهـا، ومـا لم يشـكل احـترام العاملـين فلسـفة جوهريـة في المنظمـة، فـإن عمليـة التمكـين لـن تقـدم النتائـج

العليا المرجوة، والاحترام يعني عدم التمييز بين العاملين لأي سبب من الأسباب، لأن عدم الاحترام يؤدي إلى إفشال كافة جهود التمكين. (المهيرات، 2010م، ص24)

- أبعاد التمكين:

يمثل العنصر البشري أحد أهم موارد المنظمات في تحقيق نجاحها وتنفيذ أهدافها، ومن هنا تعمل الإدارة على حسن توجيه الأفراد وبناء قدراتهم من خلال ربط أهدافهم بأهداف المنظمة والعمل على إيجاد مناخ تنظيمي من شأنه تدعيم المشاركة والاحترام المتبادل والشعور بالمسؤولية والانتماء وبث روح التعاون والولاء في العمل، وقد عملت الحكومات شأنها شأن منظمات الأعمال، على تبني سياسات وبرامج من أجل تنمية قدرات العاملين بها وتحفيزهم من أجل رفع مستوى أدائهم ودفعهم نحو تحقيق أغراض الإدارة وأهدافها بكفاءة وفعالية، وهذا التوجه أطلق عليه التمكين Empowerment، وهو يعني بإيجاد مناخ تنظيمي يشمل رؤية العاملين باعتبارهم كيانات بشرية لها طموحاتها وآمالها ومخاوفها، والأفراد الممكنون يعاملون باحترام وتوضع آراؤهم موضع الاعتبار.

وقد أصبحت الحاجة للتغيير في أساليب العمل الإداري أكثر إلحاحاً، كما أن للتنمية المتسارعة تأثر على المؤسسات، وكذلك التطور المتسارع في التكنولوجيا، والتأكيد المتزايد على الجودة والمرونة في إنتاج السلعة وتقديمها الخدمة، تؤكد الحاجة إلى التغيير، وفي عصر العولمة والانفتاح وما يترتب على ذلك من حتمية التحول من البناء الإداري التقليدي إلى البناء الأكثر انفتاحاً ومرونة، فقد أصبح تمكين للعاملين موضع الاهتمام والنقاش الواسع من قبل مختلف الباحثين، لترسيخ روح المسؤولية والاعتزاز لدى قوة العمل(الحراحشة والهيتي، 2006م، ص33).

وهناك من نظر للتمكين من اتجاهات مختلفة، وان كانت لم تقُد إلى تناقضات حادة في تحديد وجهات النظر، ولكنها كانت تعطي تباينات في الرؤى الفلسفية، ولعل هذه التباينات ما آلت إليه اتجاهات الباحثين ورواد التمكين في تحديد أبعاد التمكين (الساعدي، 2006م، ص 65).

وهنـاك من يقول بأن هناك أربعة أبعاد أساسـية للتمكين، وهي:

1 - المعنى (أو الإحسـاس بالجدوى) (Meaningfulness);

، ويعكـس (المعنـى) إحساساً بوجـود الغايـة أو الارتبـاط الشـخصي بالعمـل، كـما يشـير هـذا البعـد إلى قيمـة هـدف أو غايـة المهمـة كـما يحكـم عليـه الفـرد في سـياق العلاقـة بمثلـه أو معايـيره، ويرتبـط هـذا البعـد بالانسـجام مـا بـين متطلبات دور العمـل ومعتقـدات وقيـم وسـلوكيات الفـرد ويـترادف مصطلـح المعنـى مـع مصطلـح "المعنـى المُـدرك".

2 - المقدرة (Competence)

وتشـير (المقـدرة) إلى أن الأفـراد يعتقـدون بأنهـم يمتلكـون المهـارات والخصائـص اللازمـة لأداء عملهـم بشـكل جيـد، وهـو اعتقـاد الفـرد بقدرتـه عـلى أداء فعاليـات المهـام بمهـارة، ويتماثـل هـذا البعد مع الإتقـان الشـخصي أو الفاعلية الذاتيـة، وتتفـق مختلـف الأبحـاث التـي أجريـت في مجـالات متنوعـة، مثـل علـم النفـس المؤسـسي، الإدارة التربويـة، أو علـم النفـس العيـادي عـلى تعريـف المقدرة.

3 - حق الإدارة الشـخصية (Self - Determination)

ويعكـس إحساساً بالحريـة إزاء طريقـة أداء الأفـراد لعملهـم، ويعنـي الاسـتقلالية في الـشروع في سـلوكيات وعمليـات العمـل ومواصلتهـا، ويهتـم هـذا البعـد بموقـع السـببية الـذي يشـير مسـألة تحديـد فيما إذا كان سـلوك الفـرد يُدرك عـلى أنـه ذاتي التحديـد.

4 - التأثير (Impact)

فيعكـس اعتقـاد الأفـراد بأنهـم يسـتطيعون التأثـير عـلى النظـام الـذي يعملـون في إطـاره وهـو إدراك الدرجـة التـي يمكـن مـن خلالهـا للفـرد أن يؤثـر عـلى النتائـج (المحصلات) الإسـتراتيجية، الإداريـة أو العملياتيـة (التشـغيلية) في العمل(انـدراوس وآخـرون، 2008م، ص132).

وهناك من حدد خمسة أبعاد للتمكين كالتالي:

- البُعد الأول: المهمة (Task):

يهتم بحرية التصرف التي تسمح للفرد الذي تم تمكينه من أداء المهام التي وُظف من أجلها.

- البُعد الثاني: تحديد المهمة (Task allocation):

يأخذ هذا البعد بعين الاعتبار كمية الاستقلالية المسئول عنها الموظف أو مجموعة الموظفين للقيام بمهام عملهم.

- البُعد الثالث: القوة (Power):

يأخذ بُعد القوة بعين الاعتبار الشعور بالقوة الشخصية التي يمتلكها الأفراد نتيجة تمكينهم.

- البُعد الرابع: الالتزام (Commitment):

يأخذ هذا البعد بعين الاعتبار اكتشاف الافتراضات عن مصادر التزام الأفراد والإذعان التنظيمي لأسلوب محدد للتمكين.

- البُعد الخامس: الثقافة (Culture):

يبحث هذا البُعد في مدى قدرة ثقافة المنظمة على تعزيز الشعور بالتمكين(العتيبي، 2004م، ص6).

فيما يرى (Thomas and Velthouse) أن التمكين يتكون من أربعة أبعاد، هي:

- حرية الاختيار (Choice): وتعني درجة الحرية التي يتمتع بها الفرد في اختيار طرق تنفيذ مهام عمله.
- الفاعلية الذاتية (Competence/SeIf - effcacy): وتعني

قـدرة الفـرد على إنجـاز مهام عملـه بنجاح اسـتناداً إلى خبراتـه ومهاراته ومعرفتـه.

- معنـي العمـل (Meaningfulness): يعنـي إدراك الفـرد أن المهـام التي توكل إليـه ذات معنـى وقيمـة بالنسـبة وللآخريـن وللمنظمة.
- التأثـير (Impact): يعنـي اعتقـاد الفـرد بأنـه لـه تأثـيراً على القـرارات التي يتـم اتخاذهـا والسياسـات التـي تضعهـا المنظمـة والمتعلقـة بعملـه. (في: ملحم، 2006م، ص31)

وقـد نظـر الباحثـون للتمكـين مـن اتجاهـات مختلفـة، وان كانـت تلـك الاتجاهـات لم تقـد الى تناقضـات حـادة في تحديـد وجهـات النظـر، ولكنهـا كانـت تعطـي تباينـات في الـرؤى الفلسـفية ولعـل هـذه التباينـات مـا آلت اليـه اتجاهات الباحثـين ورواد التمكـين في تحديـد أبعـاد التمكـين، وهـي في الجـدول التـالي:

جدول رقم (2)

اتجاهات الباحثين ورواد التمكين في تحديد أبعاد التمكين

الرقم	الباحث	السنة	الأبعاد
	Dowen	1992م	المشاركة بالمعلومات، المعرفة، القوة.
	Eccles	1993م	القوة، الموارد، الحرية.
	Horine	1995م	الحرية، المسؤولية عن النتائج.
	Brown	1996م	الجود، السلطة، الموارد، المعلومات.
	Gregorey	1996م	فريق العمل، التفويض.

الرقم	الباحث	السنة	الأبعاد
	Ivancevich	1997م	فريق العمل، المشاركة بالمعلومات، الهيكل.
	Choi	1997م	الحرية، المسؤولية.
	Argyris	1998م	دعم المنظمة، حرية التصرف.
	Rubbins	1998م	الهيكل التنظيمي، الرقابة.
	Griffin	1999م	تأهيل العاملين، الرقابة.
	Lioyd	1999م	فرق العمل، الهيكل التنظيمي.
	U gboro	2000م	دعم المنظمات، المكافئات.
	Daft	2001م	الحرية، القوة، المشاركة بالمعلومات.
	Hellrieg el et al	2001م	السلطة، المهارات، الحرية.
	.Blanchard et. al	2001م	المشاركة بالمعلومات، الحرية، فرق العمل.

المصدر: (الساعدي، 2006م، ص 65).

- خصائص التمكين

توجد عدة خصائص للتمكين أشار إليها (المهيرات):

- التمكين فعل إيجابي يتضمن اكتساب القدرة على العمل والتواصل وامتلاك المهارات والقدرات الاجتماعية.
- التمكين ليس مفروضاً من الخارج، وينمو من الفهم الذاتي للأفراد ولظروفهم وخياراتهم وفرصهم وبيئاتهم الاجتماعية.

- يتضمـن التمكـين معنـى التشـاركية؛ لأن الأفـراد يصبحـون منغمسـين بفاعليـة أكـثر مـن مجتمعهـم فيوجد التماسـك الاجتماعي بـين الوحدات الممكنـة سـواء كانـت أفـراداً أم جماعـات أم مجتمعـات محليـة.
- يتشـابك مع مفاهيـم كثيرة أخرى.(المهيرات، 2010م، ص29)

متطلبات تمكين العاملين:

يجـب توافـر بعض المتطلبات أساسـية لعمليـة تمكين العاملين في:

- الثقـة الإداريـة: المقصـود هنـا ثقـة المديريـن في مرؤوسـيهم، والتـي تتمثل في منحهـم مزيـد مـن المعلومـات، وحرية التـصرف والاختيار بما يسـاهم في تمكـين الموظفين.
- الدعـم الاجتماعـي: لـكي يشـعر الموظفـون بالتمكـين، لابـد أن يشـعروا بالدعـم مـن رؤسـائهم وزملائهـم، مـما ينعكـس عـلى رفـع مسـتوى انتمائهـم التنظيمـي والتزامهـم.
- الأهـداف والرؤيـة المسـتقبلية: إن أدراك العاملـين لأهـداف ورؤيـة وإسـتراتيجية الإدارة العليـا في التعامـل مـع الأزمـات، ويترتـب عليـه شـعورهم بقدرتهـم عـلى حريـة التـصرف ذاتيـاً في معالجـة الأزمـات.
- فـرق العمـل: يتطلـب تمكـين العاملـين فـرق العمـل التـي تشـارك في صنـع القـرارات ومعالجـة الأزمات.
- التواصـل الفعـال: يُعـد التواصـل الفعـال مـع كل المسـتويات الإداريـة، هو المفتـاح الأسـاس لتمكـين العاملـين؛ لأن المعلومـات المتعلقـة بالمشـكلة ليسـت متوفـرة لديهـا، وإنمـا لـدى الأشـخاص المنغمسـين في المشـكلة.
- التدريـب المسـتمر: لابـد مـن توفـير التدريـب لتمكـين العاملـين بإكسـابهم

المعرفة والمهارة اللازمة للتصرف الفعال. (الرشودي، 2009م، ص ص 30 - 31).

- أساليب التمكين المعاصرة:

يمكن القول بأن من أهم أساليب التمكين ما يلي:

- أسلوب القيادة: يعد تمكين المرؤوسين من الأساليب القيادية الحديثة التي تساهم في زيادة فاعلية المنظمة. والنجاح في هذا الأسلوب يقوم على دور القائد أو المدير في تمكين الموظفين، ومنح صلاحيات أكبر للمستويات الإدارية الدنيا.(المهيرات، 2010م، ص41)

- أسلوب تمكين الأفراد: يتمحور هذا الأسلوب حول الفرد بما يسمى "تمكين الذات"، ويبرز التمكين هنا عندما تبدأ العوامل الإدراكية للفرد بالتوجه نحو قبول المسئولية والاستقلالية في اتخاذ القرار (الوادي، 2012م، ص 46).

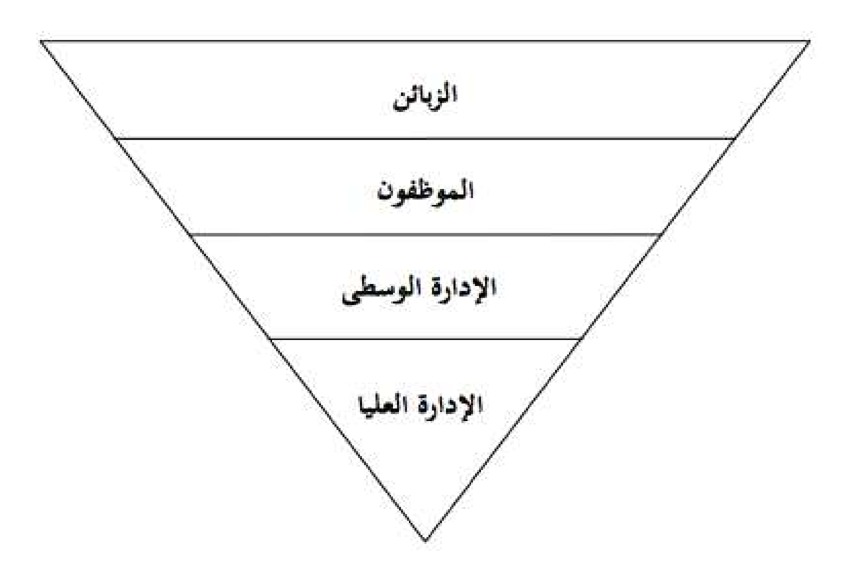
- أسلوب تمكين الفريق: إن التركيز على التمكين الفردي قد يؤدي إلى تجاهل عمل الفريق، لذلك رأى بعض الباحثين أهمية كبرى لتمكين المجموعة أو الفريق؛ لما للعمل الجماعي من فوائد تتجاوز العمل الفردي. وقد بدأت فكرة التمكين الجماعي مع مبادرات دوائر الجودة في السبعينات والثمانينات من القرن الماضي. (ملحم، 2006م، ص 32).

- أسلوب الأبعاد المتعددة في التمكين: يقوم على الجمع بين الأساليب السابقة ويرفض الاستناد إلى أحد الجوانب لتفسير التمكين.

- الأسلوب الهيكلي (التمكين الهيكلي): إن المنظمة المتمكنة لها هيكل واضح ومناسب، مع عدد أقل من المستويات الإدارية؛ليسهل عملية انسياب وتدفق المعلومات في اتجاهين. (العبيدين، 2004م).

والشـكل رقـم (2) يمثـل وصفـاً للهيـكل التنظيمـي المعـاصر الملائـم لتطبيـق التمكـين:

شكل رقم: (2)

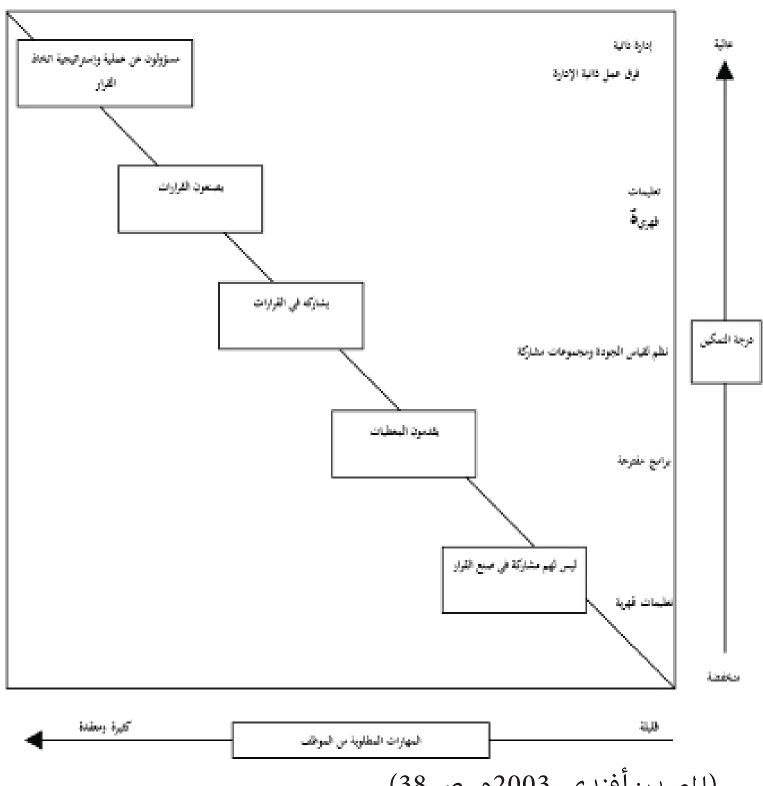


المصدر: (المهيرات، 2010م، ص44)

مستويات التمكين:

يحتـاج التمكـين إلى مسـتويات مرتفعـة مـن الانفتـاح والنزاهـة مـن قبـل الإدارة العليـا، حيـث إن هنـاك مسـتويات مختلفـة للتمكـين يعـبر عنهـا شـكل رقم (3)

شكل رقم (3) مستويات التمكين



(المصـدر: أفندي، 2003م، ص 38)

يتضـح مـن الشـكل رقـم (3)، أن مسـتويات التمكـين تبـدأ مـن انعـدام سـلطة العاملـين، وتنتهـي بالتمكـين الكامـل الـذي يشـارك فيـه العاملـون في وضـع إسـتراتيجية المنظمـة أو مـا يُعـرف بالتمكـين المطلـق، كـما في حالة منح فـرق العمل المـدارة ذاتيـاً سـلطة توظيـف وتنظيـم وفحـص أعضـاء الفـرق، ووضـع المكافآت والجـزاءات. (أفنـدي، 2003م، ص38).

ولا يـدور التمكـين حـول جعـل العاملـين يفعلـون مـا يريـد المديـر، بـل إنـه يعنـي الخـروج إلى مسـتوى جديـد، وهـو جعلهـم يفعلون ما هـو ضروري، وتحتاجه فعـلاً المنظمـة، ويعـرف معظـم المديريـن أن عمليـة إعـادة الحيويـة لمنظماتهم لابد أن تحـدث مـن أسـفل إلى أعـلى، لكـن عملية إعـادة البناء هـذه قد تشـكل ضغوطاً عـلى العاملـين تجعلهـم أقـل إنتاجيـة. وحـل هـذه المشـكلة يكـون في التمكـين، وذلـك مـن خـلال توفـير مسـتوى عـالٍ مـن الانفتـاح والنزاهـة مـن قبـل الإدارة العليا(أفنـدي، 2003م، ص37)، وأشـار الباحثـون إلى أن مسـتوى التمكين سـيتفاوت مـن منظمـة إلى أخـرى، ويعتمـد عـلى مـدى التشـجيع وتسـهيل ثقافـة المنظمـة وبنائهـا التنظيمـي لعمليـة التمكين.(الطراونـة، 2006م، ص26)

وينقسـم تمكـين العاملـين إلى ثلاثـة مسـتويات، وهـي تعكـس درجة السـلطة التـي يمارسـها العاملـون عـلى عمليـة صنـع القـرارات، وعـدد خطـوات القـرارات التـي يسـتطيع مـن خلالهـا العاملـون تطبيـق السـلطة:

- المستوى الأدنى:

يتمثـل في (الاسـتثارة الانتقائيـة) حيـث يطلـب مـن العاملـين وبشـكل فـردي معلومـات محـددة أو آراء حـول بعـض جوانـب القـرارات، وفي هـذا المسـتوى لا يقـدم العاملـون الحلـول، وقـد لا يعرفـون تفاصيـل المشـكلة التـي تُسـتخدم مـن أجلهـا المعلومـات.

- المستوى المتوسط:

لتمكـين العاملـين عندمـا تتـم استشـارة العاملين بشـكل أوسـع سـواء بشـكل فـردي أو جماعـي، وفي هـذا السـياق تقـدم لهـم تفاصيـل المشـكلة ومـن بعـد ذلك يقدمـون تشـخيصهم للمشـكلة وتوصياتهـم، ولكـن القـرار النهـائي لا ينـدرج تحـت نطـاق سـلطتهم.

- المستوى الأعلى:

لتمكـين العاملـين عندمـا يتسـلم العاملـين زمام السـيطرة الكاملة عـلى عملية صنع القرارات، وفي هذا السـياق نجدهم يعملون على اكتشـاف وتحديد المشـكلات،

إيجاد الحلول، واختيار الخيار الأفضل، ومراقبة نتائج القرار الذي يتخذونه. (أندراوس وآخرون، 2008م، ص ص136 - 137)

وتتفاوت المنظمات في مستوى تطبيق التمكين الوظيفي؛ فهناك حالات يكون التمكين فيها في أعلى الدرجات، وهناك حالات يكون التمكين فيها محدوداً للغاية، والحكمة هي أن تدرك المنظمة ما هو المستوى الذي تمارسه من التمكين، وتعمل على تطويره في المستقبل، وفي المنظمات التي تسعى إلى التعلم المستمر، يعتبر الأفراد مصدراً أولياً لقوة المدير، وليس تكلفة أو إنفاقاً يجب خفضه، وفي هذه المنظمات يتم تقديم حوافز تنافسية للعاملين وتوفير ظروف عمل جيدة، وفرص للتنمية والتطوير الذاتي والمهني، بالإضافة إلى منح العاملين الإحساس بالمشاركة في الملكية التي تعطيهم نصيباً من الأرباح(أبو المجد، 2008م، ص107).

- نماذج التمكين:

من أهم النماذج التي تفسر التمكين، الآتي:

نموذج كونغر وكانونغو Conger and Kanungo:

تم تعريف التمكين كعملية لتعزيز شعور العاملين بالفاعلية الذاتية من خلال التعرف على الظروف التي تعزز الشعور بالضعف والتخلص منها عن طريق الممارسات التنظيمية الرسمية وغير الرسمية التي تعتمد على تقديم معلومات عن الفاعلية الذاتية، واقتُرِح أن يكون التمكين مماثلاً لمفهوم القوة، حيث يمكن النظر له من زاويتين:

- الأولى: يمكن النظر للتمكين كمصطلح يدل ضمناً على تفويض السلطة.
- والثانية: يمكن النظر للتمكين أيضاً كمصطلح يدل ضمناً وبكل بساطة على أكثر من المشاركة في السلطة. (اندراوس وآخرون، 2008م، ص155)

ومـن مراحل عملية التمكين الإداري:

- المرحلـة الأولى: تحديـد العوامـل التنظيميـة التـي تسـبب الشـعور بفقدان القـوة بـين العاملـين، كالتغـيرات التنظيميـة الرئيسـية، والبيروقراطيـة الإداريـة، والضغـوط التنافسـية، وضعـف الاتصالات، والمركزية الشـديدة في توزيـع للمـوارد، والتسـلط في أسـلوب الإشراف وعشـوائية المكافـآت، وضعـف التحفيـز، وغيـاب الإبـداع. وعـدم وضـوح الـدور، وغيـاب التدريـب والدعـم الفنـي، ونقـص السـلطة، وعـدم التحديـد المناسـب للمـوارد، وعـدم واقعيـة الأهـداف، محدوديـة الاتصـال بـين القيـادات الإداريـة والعاملـين، والروتـين الشـديد في العمـل، وضعـف التنـوع في العمـل، وشـعور العاملـين بضعفهـم وعجزهـم داخـل التنظيـم، لذلـك عـلى الإدارة أن تعمـل عـلى التعـرف عـلى الأسـباب التـي أدت إلى ذلـك الشـعور، وتتبنـى الإسـتراتيجية المناسـبة للتمكـين لإزالـة تلـك الإشـكاليات.
- المرحلـة الثانيـة: اسـتخدام أسـاليب الإداريـة الحديثـة مثـل الإدارة بالمشـاركة، وإثـراء العمـل، والمكافـآت المتصلـة بـالأداء، لإزالـة العوامـل والإشـكاليات المسـببة لشـعور العاملـين بالضعـف والعجـز، وتزويـد المرؤوسـين بمعلومـات وبيانـات عـن فاعليتهـم الذاتيـة في العمـل.
- المرحلـة الثالثـة: تقديـم معلومـات عـن الفاعليـة الذاتيـة للعاملـين وذلـك باسـتخدام المكاسـب غـير الفعالـة، والتجـارب المنجزة، والإقنـاع اللفظي، والاسـتثارة العاطفية.
- المرحلـة الرابعـة: ونتيجـة لاسـتقبال المرؤوسـين لتلـك المعلومـات سيشـعر المرؤوسـين بالتمكـين مـن خـلال الزيـادة في الجهـد المبـذول، وتوقعـات الأداء، والاعتقـاد بفعاليتـه الذاتيـة.

- المرحلة الخامسة: التغيير في سلوك من خلال إصرار ومبادأة المرؤوسين لإنجاز أهداف المهمة المعطاة.(اندراوس وآخرون، 2008م، ص156)

- نموذج ثوماس وفيلتهاوس Thomas and Velthouse:

بيَّن ثوماس وفيلتهاوس نموذج التمكين المعرفي Cognitive Empowerment وعرفا التمكين كزيادة في تحفيز المهام الداخلية والتي تتضمن الظروف العامة للفرد والتي تعود بصفة مباشرة للمهمة التي يقوم بها التي بدورها تنتج الرضا والتحفيز، وأشارا إلى أن التمكين يجب أن يبدأ من الذات، ويتضمن نظام المعتقدات كيفية النظرة للعالم الخارجي ومفهوم الذات الذي يشجع السلوكيات الهادفة ويربطها مع أهداف ومنهجيات التمكين التي تطبق في المنظمة، وقد حدد الكاتبان أربعة أبعاد نفسية للتمكين، حيث شعرا أنها تمثل أساساً لتمكين العاملين وهي:

- التأثير الحسي Sense of Impact:

ويقصد بالتأثير الحسي الدرجة التي ينظر للسلوك فيها على أنه يمكن أن تعمل اختلافاً فيما يتعلق بإنجاز الهدف أو المهمة التي بدورها تحدث التأثير المقصود في بيئة الفرد. ويقيم التأثير بالاعتقاد بأن الفرد يمكن أن يؤثر في عمل الآخرين وكذلك القرارات التي يمكن أن تتخذ على كل المستويات.

- الكفاية Competence:

ويقصد بها إلى أي درجة يمكن للفرد أداء تلك الأنشطة بمهارة عالية عندما يقوم بالمحاولة؟ فالأفراد الذين يتمتعون بالكفاءة يشعرون بأنهم يجيدون المهام التي يقوم بها ويعرفون جيداً بأنهم يمكن أن يؤدوا تلك المهام بإتقان إن هم بذلوا جهداً. فالكفاءة شعور الفرد بالإنجاز عند أدائه أنشطة المهام التي اختارها بمهارة. والشعور بالكفاية يتضمن الإحساس بأداء المهام بشكل جيد، والجودة في أداء المهام.

- إعطاء معنى للعمل Meaningfulness:

ويهتم بقيم الهدف أو المهام التي يتم الحكم عليها من خلال معايير أو أفكار الفرد، ويشمل إعطاء معنىً للعمل مقارنة بين متطلبات دور العمل ومعتقدات الفرد، كاعتقاد الفرد مثلاً أن المهام التي يقوم بها ذات قيمة له. فإعطاء معنى للعمل يعني أن يشعر الفرد بالفرصة بممارسته مهام لأغراض نبيلة، فالشعور بالمعنى للعمل يمثل إحساساً بأن الفرد في طريق يستحق جهده ووقته، وأنه يؤدي رسالة ذات قيمة.

- الاختيار Choice:

ويتضمن المسؤولية المسببة لتصرفات الفرد. والاختيار هو أن يشعر الفرد بالفرصة في اختيار المهام ذات المعنى له وأدائها بطريقة تبدو ملائمة، وهذا الشعور بالاختيار يوفر شعوراً بأن الفرد حر في اختياره، والإحساس بأنه قادر على استخدام حكمه الشخصي والتصرف من خلال تفهمه للمهمة التي يقوم بها. (اندراوس وآخرون، 2008م، ص ص 157 - 158)

- نموذج ديفس Davis:

هناك عشر طرق يمكن للمديرين إتباعها لتمكين موظفيهم، وهي:

- التمكين من خلال المسؤوليات:

يجب أن تكون المهام المطلوبة من الموظف معروفة ومحددة، ويجب أن يوضح المدير للموظف دوره في العمل وموقعه من العمل في المنظمة ككل وهذا يؤدي إلى تكوين إحساس بالامتلاك والأهمية ويزيد المسؤولية.

- التمكين من خلال الصلاحيات:

لا يتم التمكين دون الصلاحيات، حيث يظهر الموظفون حماساً وإبداعاً أكثر عندما يكون لديهم بعض الصلاحيات المتعلقة بعملهم، وعلى الرغم من ذلك يجب أن يكون نطاق هذه الصلاحية محددة فيما يتعلق بالعمل المباشر للموظف نفسه.

- التمكين من خلال المعايير والأداء المثالي:

يجب وضع المعايير لتحفيز الموظفين وتمكينهم من الوصول إلى الإمكانية القصوى، وهذه المعايير يجب أن يكون لها عدد من الصفات مثل المصداقية والموضوعية، وأن تكون ذات مستوى عالٍ بحيث تستثير الموظف وأن يكون بالإمكان تحقيقها بنفس الوقت.

- التمكين من خلال التدريب والتطوير:

التدريب عنصر أساسي لتزويد الموظفين بالثقة والمهارات اللازمة لأداء العمل؛لذا يجب أن تسعى المنظمة وتحرص على تطوير مهارات موظفيها.

- التمكين من خلال المعرفة والمعلومات:

الموظفون بحاجة إلى المعرفة حتى يتمكنوا من اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم، ودون ذلك سيكون الموظفون قاصرين في مقدرتهم على القيام بالمهام والمسؤوليات المطلوبة منهم؛ أي أن مشاركة المعلومات ناحية أساسية لنجاح التمكين.

- التمكين من خلال التغذية الراجعة:

التغذية الراجحة عن أداء الموظف عنصر هام للتمكين إذا أردنا أن نمنح الموظف التمكين وأن ينجح فيجب أن يكون الموظف والمنظمة على علم بنقاط ضعفه ليقوم بتقويتها ومراجعتها، ويجب الحرص على عملية الاتصال الثنائية (من طرفين).

- التمكين من خلال التقدير والاهتمام:

يحتاج الموظف إلى أن يشعر باحترام وتقدير الذات وللمدير له دور هام في ذلك، من خلال إظهاره تقديره واحترامه للموظف مما يساعد في تعزيز شعور الموظف بإدراكه لذاته وقدراته على أداء العمل.

- التمكين من خلال الاحترام:

يرغب الموظفون بأن يُعاملوا باحترام وتقدير وكرامة، فالاحترام يساعد في تعزيز احترام وتقدير الذات وبالتالي إظهار أداء متميز.

- التمكين من خلال الثقة:

عندما يثق المدير بموظفيه فإن ذلك سيؤدي إلى أن يركز الموظف جهوده في أداء العمل بدلاً من الخوف والسعي إلى تبرير كل خطوة يقوم بها.

- التمكين من خلال السماح بالفشل:

كثيراً ما يكون الفشل مقدمة للنجاح، فالموظف الذي يعلم أنه إذا فشل سيُمنَح فرصة أخرى، فإن ذلك يؤدي إلى النجاح والتميز على الرغم من صعوبة وجود بيئة تقبل المخاطرة، علماً بأن فكرة المخاطرة تكون بعض الأحيان ضرورية للإبداع.(اندراوس وآخرون، 2008م، ص159)

- نموذج قاندز Gandz, 1990:

يشعر معظم الموظفين بحاجة إلى التمكين لكي يساهموا بشكل أكبر في أدوارهم، وتتجسد مهمة الإدارة في تطوير إطار عمل يمكن أن تظهر في سياقه عملية التمكين. وفيما يأتي بعض الخطوات التي يمكن اتخاذها لتحقيق ذلك:

تبدأ العملية بتعبير حماسي مفتوح للحاجة والرغبة في ظهور التمكين، وتأتي هذه الانطلاقة من قائد المؤسسة ولابد من إيصالها إلى مختلف فرق الإدارة في المؤسسة، ولابد هنا من أن يقدم كبار المديرين أمثلة يوضحون من خلالها مدى جديتهم في التعامل مع هذا الموضوع، ومن الأمثلة التي يمكن أن نشير إليها في هذا المجال التخلص من آليات الضبط، وتمكين الأفراد للعمل في إطار خطط تمت الموافقة عليها، والتخلص من البطاقات الزمنية والرموز الأخرى للضبط والإشراف، ورفع الحدود بين تصنيفات الوظائف.

تتمثل الخطوة التالية في التركيز على عمليات العمل التي يمكن أن تنتفع بشكل أكبر من تمكين الموظفين، ويتوجب أن تكون هذه العمليات هامة ؛ مثل فتح حسابات جديدة، وتقليص الدورة الإنتاجية، والاستجابة للشكاوى، وطرح منتجات جديدة وما إلى ذلك.إن مثل هذه العمليات تكتسب أهمية كبيرة فيما يتعلق بنجاح المؤسسة وهي تشتمل عادة على وظائف متعددة داخل المؤسسة.

بعد ذلك يجب وضع رؤية واضحة لكل واحدة من هذه العمليات ولكن لابد أن تكون هذه الرؤى شيئاً يثير حماس الموظفين ويجدون فيه قيمة.

الخطوة التالية هي جمع الأفراد الذين يكون لهم أي ارتباط من أي شكل بهذه العمليات وطرح التحدي التالي عليهم: "كيف يمكن تحسين هذه العمليات إذا لم تكونوا تمتلكون المزيد من السلطة على اتخاذ الأفعال"؟ وكبداية يجب أن يشارك الموظفون في ورش عمل يساعدهم فيها أفراد من خارج المؤسسة على تحليل العمليات وتحديد كيفية تحقيق التطور فيها من خلال التمكين. وفي البدء يجب أن تكون التغييرات بسيطة؛ لأن كل شيء حتى الزيادات الثانوية في التمكين قد تمثل تغيرات جذرية (أو متطرفة) بالنسبة لأفراد كانوا يعملون في ظل آليات ضبط صارمة. ولكن هؤلاء الأفراد ما أن يطرحوا توصياتهم (حول نطاقات التمكين) ويتم قبولها حتى يصبح من الممكن السعي نحو تحقيق تغييرات أوسع.

على المؤسسة أن تستجيب للتوصيات بشكل مفتوح، وسريع، ومباشر، إذ يتوجب الإعلان عن قرارات التمكين للجميع في المؤسسة.

بعد ذلك على المؤسسة أن تعلن عن القرارات والنتائج وفي هذا السياق يجب على المؤسسة أن تحتفي بالأفراد الممكنين الذين يساهمون بشكل أكبر في المؤسسة، وتعترف بجهود المديرين الذين يسهمون تحقيق ذلك من خلال وحداتهم، وعندما يتم تكريم الموظفين أو ترقيتهم فإن على المؤسسة أو توضح مزايا التمكين ومعايير الترقية، وفي إطار ذلك لابد من توليد زخم يدعم هذه العملية من خلال حث الآخرين على الإقتداء بالأفراد الممكنين.

الخطـوة الأخـيرة هـي أن تواصـل المؤسسـة هـذه العمليـة حتـى نهايتهـا، ذلـك أن الإدارة اعتـادت الفصـل مـا بـين التفكـير والعمـل، مـا بـين صنـعٍ القـرارات وتنفيذهـا، ولذلـك فـإن الجمـع مـا بـين هـذه العناصر سيسـتغرق شـيئاً مـن الزمن. إذ لا يمكـن تحقيـق ذلـك مـن خـلال برنامج يمتـد إلى (90) يوماً، ومـن المهم في هذا السـياق أن توضـح المؤسسـة لموظفيهـا بـأن هـذه سـتكون طريقـة جديـدة لإدارة عمـل المؤسسـة وأن الأمـر قـد يتطلـب عدة سـنوات لبلـوغ النطاق الـكلي لها، ومن أن الإدارة العليـا ملتزمـة بهـذا الأسـلوب الجديـد. (انـدراوس وآخـرون، 2008م، ص ص160 - 161)

- نمـوذج فورد وفوتلر Ford and Fottler:

هنـاك خطـوات لتنفيذ عملية التمكـين العاملين، وهي:

- الخطـوة الأولى: تحديـد أسـباب الحاجـة للتغيـير: أول خطـوة يجـب أن يقـرر المديـر لمـاذا يريـد أن يتبنـى برنامـج لتمكـين العاملـين، هل هو لتحسـين خدمـة العمـلاء، أم لرفـع مسـتوى الجـودة، أم زيـادة الإنتاجيـة، أم لتنميـة قـدرات ومهـارات المرؤوسـين، أم لتخفيـف عـبء العمـل عـن المديـر.
- الخطـوة الثانيـة: التغير في سـلوكيات المديريـن: قبـل تنفيـذ برنامـج للتمكـين هنـاك حاجـة ماسـة للحصـول عـلى التـزام ودعـم المديريـن في التخـلي أو التنـازل عـن بعـض السـلطات للمرؤوسـين، وهـذا يشـكل خطـوة جوهريـة نحـو تنفيـذ التمكـين.
- الخطـوة الثالثـة: تحديـد القرارات التي يشـارك فيها المرؤوسـون: يفضل أن تحـدد الإدارة طبيعـة القـرارات التـي يمكـن أن يشـارك فيها المرؤوسـون بشـكل تدريجي.
- الخطـوة الرابعـة: تكويـن فريـق العمـل: الموظفـون الذيـن يعملون بشـكلٍ جماعـي تكـون أفكارهـم وقراراتهم أفضل من الفرد الـذي يعمل منفرداً، وبمـا أن فـرق العمل جزء أسـاسي من عملية تمكـين العاملين، فإن المنظمة

يجب أن تعمل على إعادة تصميم العمل حتى تبرز فرق العمل بشكل طبيعي.

- الخطوة الخامسة: المشاركة في المعلومات: لابد أن يتوفر للموظفين الممكَّنين فرصة الوصول للمعلومات والبيانات التي تساعدهم في اتخاذ قرارات أفضل للمنظمة.
- الخطوة السادسة: اختيار الأفراد المناسبين: يجب اختيار الأفراد الذين يمتلكون القدرات والمهارات للعمل مع الآخرين بشكل جماعي.
- الخطوة السابعة: توفير التدريب: التدريب أحد المكونات الأساسية لجهود تمكين العاملين، حيث يجب أن تتضمن جهود المنظمة توفير برامج مواد تدريبية حول العديد من القضايا المتعلقة بالتمكين.
- الخطوة الثامنة: الاتصال لتوضيح التوقعات والأهداف المتوخَّاة للتمكين: لابد من شرح وتوضيح المقصود بالتمكين للعاملين فيما يتعلق بواجبات ومتطلبات وظائفهم، واستخدام خطة عمل الإدارة كوسيلة لتوصيل توقعات الإدارة للموظفين.
- الخطوة التاسعة: وضع برنامج للمكافآت والتقدير: لكي يُكتب لجهود التمكين النجاح، يجب أن يتم ربط المكافآت والتقدير التي يحصل عليها الموظفون بأهداف المنظمة.
- الخطوة العاشرة: عدم استعجال النتائج: لا يمكن تغيير بيئة العمل في يوم وليلة، ويجب الحذر من مقاومة التغيير حيث سيقاوم الموظفون أي محاولة لإيجاد برنامج يمكن أن يضيف على عاتقهم مسؤوليات جديدة.(اندراوس وآخرون، 2008م، ص164)

• معوقات التمكين:

عند التطرق إلى تطبيق التمكين في المنظمات، يكون من المفيد أن نفحص خصائص المنظمات أولاً، والتأكد من مدى توافر البيئة الملائمة لتطبيق التمكين، حيث أن نجاح أو فشل برنامج التمكين يخضع بشكل أساسي إلى مدى توافر المتطلبات الجوهرية في البيئة التنظيمية التي قد تساعد أحياناً أو تعيق أحياناً أخرى الوصول إلى تحقيق النتائج المرجوة.

لذلك قد تواجه المنظمات بعض المعوقات التي قد تحدّ من قدرتها على تطبيق تمكين العاملين، ومن تلك المعوقات ما يلي:

- الهيكل التنظيمي الهرمي.
- المركزية الشديدة في سلطة اتخاذ القرارات.
- خوف الإدارة العليا من فقدان السلطة.
- عدم الرغبة في التغيير.
- خوف الإدارة الوسطى من فقدان وظائفها والسلطة.
- خوف العاملين من تحمل السلطة والمسؤولية.
- الأنظمة والإجراءات الصارمة التي لا تشجع على المبادأة والابتكار.
- السرية في تبادل المعلومات.
- ضعف نظام التحفيز.
- تفضيل أسلوب القيادة الإدارية التقليدية.
- ضعف التدريب والتطوير الذاتي.

- عدم الثقة الإدارية.
- عدم ملاءمة نظام المكافآت.(العتيبي، 2005م، ص ص39 - 40)

ويرى الباحث أن هناك معوقات أخرى للتمكين، مثل: انخفاض الروح المعنوية لدى العاملين، والافتقار إلى العمل الجماعي، وفشل بعض القرارات، أو ظهور آثار جانبية وعرضية أثناء تطبيق التمكين، والأفكار السلبية التي تراود العاملين نتيجة عدم توافقهم واندماجهم داخل بيئة العمل، والنقص في الموارد البشرية المؤهلة القادرة على تنفيذ أسلوب التمكين، ومقاومة تنفيذ أسلوب التمكين، وعدم توافر الخبرة الكافية لدى المرؤوسين الذين يتم تمكينهم، والمركزية في ممارسة العمل، والتركيز على إتباع اللوائح بحذافيرها، وعدم تبني أسلوب فريق العمل في أداء الأعمال، وضعف نظام التحفيز للعاملين لتقبل مسئوليات أكبر عن طريق المكافآت والترقيات، وعدم الرغبة في تحمل أعباء ومسؤوليات أعمال إضافية، ولازالت الكثير من القرارات والتصرفات التنظيمية بحاجة إلى تصديق من المواقع الإدارية العليا، وعدم انسجام الأقوال مع الأفعال الواقعية، وعدم تجاوز المجتمع التنظيمي قيادة ومرؤوسين القناعات والمعتقدات التقليدية، والبحث عن المثالية دون البدء بالممكن، ويفضل بعض العاملين قضاء ساعات طويلة في ممارسة عمل تقليدي بدلاً من المشاركة في تحمل ومسؤولية الأعمال ونتائجها، وعدم رغبة الكثير من العاملين الانخراط في العمل الفرقي وتفضيلهم العمل الشخصي.

- نتائج التمكين:

أولاً: نتائج على مستوى العاملين:

- تحقيق الانتماء: يساهم التمكين في زيادة الانتماء الداخلي، كما يساهم في زيادة انتمائه للمهام وللمؤسسة ولفريق العمل.(مصطفى، 2004م، ص23).

- المشاركة الفاعلة: تمكين العاملين يساهم في رفع مستوى مشاركتهم، وإقدام العاملين على إبداء أفكار جديدة. (العبيدين، 2004م، ص45)

- تطوير مستوى أداء العاملين: فتحسين مستوى أداء الموظف من الأمور الأساسية التي تنتج عن تطبيق مفهوم التمكين في الإدارة.(المهيرات، 2010م، ص37)

- اكتساب المعرفة والمهارة: إن نجاح برامج التمكين تتوقف على توافر المعرفة والمهارة والقدرة لدى العامل أو الموظف. (ملحم، 2006م، ص37)

- التمكين يسهم في رفع معنويات العاملين، إذ يشعرون بإتاحة الفرصة لإعمال قدراتهم كما يستمتعون بتقدير وثقة الإدارة بهم.(مصطفى، 2004م، ص23)

ثانياً: نتائج على مستوى المنظمة:

- ضمان فعالية المنظمة (الحراحشة والهيتي، 2006م، ص35).

- زيادة ولاء العاملين للمنظمة: فالعامل الذي يشعر بالتمكين يعلم أن هذه الحرية جزء من علاقة إيجابية بين الإدارة والعاملين.(ملحم، 2006م)

- تحسين في مستوى إنتاجية العامل كماً ونوعاً، واستعداد المنظمة للتفاعل بشكل أسرع مع تغيرات السوق (بثينة العبيدين، 2004م، ص45).

- ظهور أفكار مبتكرة نتيجة لحرية التصرف وتشجيع العاملين على الإبداع والمبادرة والالتزام بروح الفريق وحب المغامرة والتفكير الخلاق.

- ارتفاع الإنتاجية وانخفاض التكلفة وزيادة القدرة التنافسية للمنظمة (مصطفى، 2004م، ص23).

- المحـور الثالث: الاغتراب الوظيفي:

مقدمة:

يعتـبر الاغـتراب الوظيفـي ظاهـرة خطـيرة جـداً ومـؤشر عـلى مرور المؤسسـة بأزمـة حقيقيـة ربمـا تسـارع بهـا إلى الانحـدار والفشـل، فالاغـتراب الوظيفـي يعنـي توصـل العاملـين بالمؤسسـة إلى قـرار بـأن المؤسسـة التي يعملـون بها لم تعُـد المكان المناسـب للاسـتمرار في العمـل معهـا لأسـباب تتعلـق بالمؤسسـة ذاتهـا أكـثر مـما تتعلـق بالموظـف، وهـو قـرار خطـير يمـس علاقـة الموظـف بالمؤسسـة التـي يعمـل فيهـا وولاؤه لهـا يترتـب عليـه نتائـج وخيمـة لـكلا الطرفـين غالبـاً مـا تنتهـي بانتهاء العلاقـة بينهـما نهايـة غـير مرضية.(المطـرفي، 2005م، ص35)

والاغـتراب الوظيفـي مـن الموضوعـات السـلوكية التـي أولاهـا الباحثـون الغربيـون اهتمامـاً متزايـداً منـذ فـترة زمنيـة طويلـة، وبالرغـم مـن وفـرة دراسـات السـلوك التنظيمـي في العـالم العـربي، إلا أن موضـوع الاغـتراب الوظيفـي لم ينـل حقـه مـن الاهتـمام مـن قِبـل الكتَّـاب والباحثـين.

مفهوم الاغتراب الوظيفي:

تعـددت وتباينـت الاسـتخدامات اللغويـة لمفهـوم الاغـتراب وتـم التعبير عنه في الـتراث الدينـي والفلسـفي والقانـوني والسـياسي والاجتماعـي، وتُعـد كتابـات كل مـن (هيجـل) Hegel، و(ماركـس) Marx، و(دور كايـم) Durkiem، و(ميرتـون) Merton، المنطلقـات الأساسـية التـي سـاهمت في توضيـح مفهـوم الاغـتراب، وعضدتهـا بنـوع مـن التحليـل الدراسـات التـي قـام بهـا كل مـن (نتلـر) Nettle، و(دوايـت ديـن) Dean، و(ملفـن سـيمان) Seeman، في النصـف الثـاني مـن هـذا القرن.

وعلى الرغم من حداثة دراسـة الاغتراب كظاهرة نفسـية واجتماعية تعبِّر عن معاناة الإنسان، إلا أن المفهوم لا يعد جديداً، فقد أرجع الكثير من الكتاب والباحثين

مثـل ((فـروم) Fromm, 1973، محمـود رجـب 1989م، نبيـل اسـكندر 1988م، السـيد شـتا 1993م) نشـأة مفهـوم الاغـتراب إلى قـدم الإنسـان نفسـه، حيـث لازمة في جميـع العصـور والأزمنـة.

وقـد تـرددت فكـرة الاغتراب عنـد (لوك) مماثلـة لتلـك التي كان يسـتخدمها (هوبـز)، ليشـير إلى فكـرة التخـلي عـن، أو التسـليم إلى، ... إلـخ مـن كلـمات تعـبر عـن نقـل الحقـوق الطبيعية وتسـليمها إلى سـلطة المجتمع (رجب، 1989م، ص57).

خلاصـة القـول أن (هوبـز ولـوك) يتفقـان عـلى جوهـر فحـوى الاغـتراب، الـذي يتمثـل في فكـرة التخـلي عـن الحقـوق الطبيعيـة وتسـليمها إلى المجتمـع عـلى أنـه فعـل إرادي حـر، وبمثابـة تضحيـة عـن طيـب خاطـر، وبذلـك يكـون الاغـتراب بهذا المعنـى ايجابيـاً، حيـث يعـد شرطـاً أساسـياً لخـروج الانسـان مـن حالـة الطبيعـة إلى الحالـة الاجتماعيـة، وذلـك لضـمان قيـام المجتمـع المـدني.

ويتضمـن الاغتراب مجموعة مـن المظاهر المختلفة مثل:

- فقدان الشـعور بالانتماء Relentlessness.
- عـدم الالتزام بالمعايير Formlessness.
- العجز Powerlessness.
- عدم الإحسـاس بالقيمة Unfeeling of Value.
- فقدان الهدف Aimlessness.
- فقدان المعنى Meaninglessness.
- مركزيـة الذات Centered - Self.(حافظ، 1980م، ص19)

والاغـتراب عبـارة عـن: عدد من الظـروف الموضوعيـة والحـالات الوجدانية التي تنبثـق مـن علاقـات العمل، وعرف (شـتا) الاغـتراب بأنه: عرض عـام مركب من عدد

مـن المواقـف الموضوعيـة والذاتيـة التـي تظهـر مـن أوضـاع اجتماعيـة وفنيـة يصاحبهـا سـلب معرفـة الجماعـة وحريتهـا بالقـدر الـذي تفقـد معـه القـدرة عـلى إنجـاز الأهـداف والتنبـؤ في صنـع القـرارات، ويجعـل تكيـف الشـخصية والجماعـة مغترباً(شـتا، 1993م، ص322)

ويبـدو أن لمفهـوم الاغـتراب معـان عديـدة واسـتخدامات مختلفـة، يمكـن تلخيصهـا فيـما يلي :

- الاغـتراب بمعنى فقدان القدرة ويعكس شـعور بالعجـز وعدم التحكم
- الاغـتراب بمعنـى فقـدان المعنـى ويعكـس شـعور بعدم أهميـة الأهداف والغايات
- الاغـتراب بمعنـى فقـدان المعايـير وتعكـس عـدم قبـول وقناعـة الفـرد بالقيـم السـائدة
- الاغــتراب بمعنــى الانعــزال وتعكــس عــدم الاندمــاج والتكيــف مــع المجتمع.
- الاغـتراب عن الذات وتعنـي انفصال الفرد عن ذاته
- الاغـتراب بمعنـى الانفصـال عـن شـخص أو مجتمـع أو كيـان معـين في الحيـاة
- الاغـتراب بمعنـى الانتقال ومصادرة حقـوق المُلكية لأحد الأفراد
- الاغـتراب بمعنـى الإحسـاس بالضآلـة أمـام الآخريـن سـواء كان سـلطة أم مجتمع
- الاغـتراب بمعنـى الإحسـاس بالإحبـاط والاسـتياء وعـدم الرضا(الحديدي، 1990م، ص42)

وبنـاءً عـلى ما سـبق، فإن الاغـتراب هو: مـا يعانيه العامل بجـوازات الرياض من مظاهـر، مثـل: فقـدان الشـعور بالانتـماء، وعـدم الالتـزام بالمعايـير، وبالعجز، وعدم

الإحساس بالقيمة، وفقدان الهدف، وفقدان المعنى، والتمركز حول الذات، أو شعوره بانفصاله عن ذاته، وعن قيمه ومبادئه ومعتقداته وأهدافه وطموحاته، وينعكس ذلك على إحساس العامل بعدم الفاعلية بسبب عوامل نقص تتعلق بالبنية المعرفية الذاتية من جهة، وببنية المعارف والسلوكيات الاجتماعية والثقافية من جهة أخرى، حيث يتجلى بعدها سلوك اللاإنتماء، والشعور باللامعنى واللاهدف واللامعيارية والعجز والعزلة الاجتماعية واليأس، بالإضافة إلى الشعور بانعدام الأمن وفقدان الثقة في الذات والموضوع معاً.

أبعاد الاغتراب.

لقد اعتمد (Seeman) في تناوله للاغتراب على نظريات أساسية قديمة في التراث الفلسفي والاجتماعي للموضوع أهمها نظريتي (ماركس) في العمل المغترب و(دوركايم)، وقد هدفت دراساته إلى تطويع مفهوم الاغتراب للعمل التجريبي وإخضاعه للقياس الكمي بطريقة يمكن الاستفادة منها في الدراسات الاجتماعية.

وقد حدد (Seeman) خمسة أبعاد للاغتراب، هي:

1 – فقدان القدرة والسيطرة Powerlessness:

ويقصد به شعور الفرد بالعجز وعدم القدرة على التحكم أو التأثير في مجريات الأمور المحيطة، فيشعر بأنه مقهور ومسلوب الإرادة، وأن مقدراته ليست ملكه أو رهن تصرفه أو يمكن أن يتحكم فيها، وإنما تتحكم فيها وتسيرها كيانات خارجة عن ذاته (قوى خارجية)، ويشير معنى هذا المصطلح إلى شعور الفرد بأنه لا يستطيع التأثير على المواقف الاجتماعية التي يتفاعل معها، وانطباع الفرد عن نفسه بأنه مسلوب الحرية والإرادة والتحكم في عمله.

كما يعتقد (شتا) بأن فقدان القدرة أو السيطرة تشير إلى جانبين، الجانب الأول يتمثل في سلب المعرفة بالأهداف والوسائل أو بكليهما معاً، والجانب الآخر يتمثل في سلب الحرية وتعني عدم قابلية الهدف للإنجاز. (شتا، 1993م، ص 326)

2 – فقـدان المعنى Meaninglessness:

يقصـد بـه إحسـاس الفـرد بـأن الأحـداث والوقائـع المحيطـة بـه قـد فقـدت دلالاتهـا ومعقوليتهـا ومـن ثـم يشـعر بالفـراغ الهائـل نتيجـة لعـدم توافـر أهـداف تعطـي معنـى وقيمـة لحيـاة الفـرد وتسـتثير قدراتـه. ويعـرف (حافـظ) فقـدان المعنـى بأنـه شـعور الفـرد بعـدم وجـود معنـى لحياته أو هـدف واضح يسـعى إليه وفقدانـه الحـماس وشـعوره الدائـم بالملـل والرتابـة وغيـاب الاهتـمام بموضوعـات العـالم الخارجي.(حافـظ، 1980م، ص116)

ومـن هـذا المنظـور يعتقـد (شـتا) بـأن جانـب سـلب المعرفـة في بُعـد فقدان القـدرة وثيـق الصلـة يُبعـد فقـدان المعنـى، حيـث إن سـلب معرفـة الفرد للوسـائل والأهـداف يمـارس تأثـيراً بالغـاً عـلى قابليـة الهـدف للتنبـؤ ومسـاعدة الفـرد عـلى الإنجاز.(شـتا، 1993م، ص326)

3 – فقـدان المعايير Normlessness:

يشـير (بـدر) إلى أن فقـدان المعايـير يعنـي ضعـف واهتـزاز المعايـير في المجتمـع، بمعنـى أن المعايـير التـي كانـت تتمتـع باحـترام وتقديـر الأفـراد لم يعد لها ذلـك الاحـترام، فتقـل بذلـك الثقـة فيهـا وتضعـف درجـة تقبلهـا وتمثلهـا والاندمـاج معهـا، وتفقـد بالتـالي سيطرتها عـلى سـلوك الأفـراد. (بـدر، 1984م)

في حـين يحـدد (شـتا) ثلاثـة أنمـاط لفقـدان المعايـير، الأول يتمثـل في غيـاب المعايـير، وهـو أقـصى صـورة مـن فقـدان المعايـير، حيـث لا يجـد الفـرد مرشـداً أو موجهـاً في حياتـه، والثـاني يتمثـل في وجود المعايـير التي لا يقرها النسـق الاجتماعي، وهـي المعايـير غـير الرسـمية، أي أن يكـون الاختبـار للوسـائل التـي تسـاعد عـلى تحقيـق الهـدف بغـض النظـر عـن مشروعيـة هـذه الوسـائل والأسـاليب، والثالـث يشـير إلي صراع المعايـير، حيـث تتـوزع اختيـارات الأفـراد بـين المعايـير المقبولـة اجتماعيـاً والمعايـير غـير المقبولـة اجتماعياً.(شـتا، 1984م، ص82)

فإن هناك من يرى أن مفهوم فقدان المعايير لا يشير إلى حالة انعدام المعايير في المجتمع، كما أنها لا تعني انعدام وعي الأفراد بها، وإنما هي حالة لا يلتزم فيها الفرد بمعايير وقيم المجتمع، ويسعى لتحقيق أهدافه بوسائل مشروعة أو غير مشروعة ترضي طموحاته، حيث يشير (ميرتون) إلى أن مفهوم الأنومي لا يعني حالة انعدام المعايير لاستحالة وجود مجتمع يفتقر الأعراف والمعايير، كما أنه لا يعني حالة ينعدم فيها وعي الناس بمعايير المجتمع الذي يعيشون فيه، ولكنه يعني الحالة التي يدرك فيها أفراد المجتمع أنهم لن يحققوا الأهداف التي تفرضها الثقافة السائدة عليهم إذا التزموا بدقة الوسائل المشروعة والسبل المقبولة اجتماعياً بسبب ضعف تلك الوسائل في المجتمع نتيجة عدم التوازن بين الأهداف والوسائل. ويعتقد ميرتون أن بعض الأفراد في المجتمع يعجز عن اتباع المعايير وتحقيق الأهداف في نفس الوقت، ومن ثم فعليهم أن يستجيبوا لهذا الموقف بطرق وأنماط مختلفة تتراوح بين الامتثال والابتداع والطقوسية والانسحاب والتمرد، وحينما تتفاقم حالة الأنومي وتنتشر في المجتمع يصبح الانحراف هو القاعدة بدلاً أن يكون هو الاستثناء، حينئذ يتوقع الانهيار الكامل للضبط الاجتماعي. (اسكندر، 1988م، ص302).

4 – الانعزال الاجتماعي Social Isolation:

ويعني شعور الفرد بالوحدة وعدم الإحساس بالانتماء إلى المجتمع الذي يعيش فيه، ويكون الانعزال الاجتماعي بسبب عدم رغبة الفرد في الاندماج مع الآخرين، أو بسبب الإحساس بالنقص أو بالاستعلاء.

ويعرف (حافظ) الانعزال الاجتماعي بأنه: تجنب الاتصال بالآخرين والبُعد عن المشاركة في أية أنشطة اجتماعية نتيجة شعور الفرد بالغربة. ويقول أن الانعزال ظاهرة اجتماعية قد تكون اختيارية طوعية أو قسرية مفروضة بسبب القانون أو العُرف أو تحت تأثير عوامل اقتصادية أو وظيفية أو عنصرية.(حافظ، 1980م، ص119).

5 – الاغتراب عن الذات Self Estrangement:

ويعني انعزال الفرد عن نفسه، بمعنى عدم قدرته على التواصل مع ذاته وإدراكه، أو شعوره بالضياع، وغربة الفرد عن الذات هي: الشعور بأن ذاته الخاصة وقدراته تصير شيئاً ما وتكون مجرد وسيلة أو أداة، وكما يؤكد (ماركس) بأن العمل يكون وسيلة لغايات أخرى، فالعامل أصبح مغترباً عن ذاته في سياق عمله، إذ إن شخصيته أصبحت أداة لغرض مغترب عن ذاته، كما أن الناس يكونوا غرباء عن بعضهم البعض طالما أن كلاً منهم يحاول كتمان أو إخفاء مشاعرهم، حيث يجعل من الآخر أداة له(شتا، 1993م، ص129).

ثانياً: الدراسات السابقة

يعرض الباحث بعض ما ساهمت به الدراسات السابقة، مقسماً ذلك إلى ثلاثة محاور: محور الدراسات المتعلقة بالتقنيات الحديثة، ومحور الدراسات المتعلقة بالتمكين، ومحور الدراسات المتعلقة بالاغتراب الوظيفي، مع الأخذ بعين الاعتبار ترتيبها من الأحدث إلى الأقدم زمنياً، ويعقب ذلك تعليق عام على تلك الدراسات.

المحور الأول

الدراسات المتعلقة بالتقنيات الحديثة

1.دراسة الدوسري (2012 م) بعنوان: دور التقنيات الحديثة في الحدّ من مخالفات نظام الإقامة والعمل في إدارة جوازات منطقة الرياض.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع استخدام التقنيات الحديثة في الحد من مخالفات نظام الإقامة والعمل في إدارة جوازات منطقة الرياض، وتحديد إيجابيات استخدام التقنيات الحديثة في الحد من مخالفات نظام الإقامة والعمل في إدارة جوازات منطقة الرياض، وتحديد سلبيات استخدام التقنيات الحديثة في الحد من مخالفات الإقامة والعمل في إدارة جوازات منطقة الرياض، وتحديد معوقات استخدام التقنيات الحديثة في الحد من مخالفات نظام الإقامة والعمل في إدارة جوازات منطقة الرياض، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول محاور الدراسة باختلاف الخصائص الشخصية والوظيفية لهم، وقد اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق الأهداف السابقة وللوصول إلى نتائج، منها أن من أهم استخدامات التقنيات الحديثة في الحد من مخالفات

نظام الإقامة والعمل في إدارة جوازات منطقة الرياض تسجيل القادمين إلى المملكة، وإحباط دخول المستبعدين من المملكة لمخالفة أنظمة الإقامة والعمل، ومن أهم إيجابيات استخدام التقنيات الحديثة في الحدّ من مخالفات نظام الإقامة والعمل في إدارة جوازات منطقة الرياض، اكتشاف الأوراق والوثائق المزوَّرة، والدقة في أعمال الكشف والمضاهاة، ومن أهم أساليب استخدام التقنيات الحديثة في الحدّ من مخالفات نظام الإقامة والعمل في إدارة جوازات منطقة الرياض، التكدس والزحام في إدارات ومنافذ الجوازات عند تعطل التقنيات الحديثة، وانخفاض قدرة التقنيات الحديثة على تسجيل الأشخاص المصابين بتشوهات في الأصابع والأيدي.

2.دراسة الباحوث(2011 م). بعنوان: دور التقنيات الحديثة في جودة العمل الأمني بشرطة منطقة الحدود الشمالية.

هدفت الدراسة لمعرفة درجة أهمية دور التقنيات الحديثة في تحقيق جودة العمل الأمني بشرطة المنطقة الشمالية، والتعرف على المزايا المترتبة على تفعيل تطبيقات التقنيات الحديثة، والتعرف على العوامل الرئيسية التي تعوق الأداء في مواجهة الأزمات، والتعرف على العقبات التي تواجه توظيف التقنيات الحديثة وتقلل من جودة العمل الأمني، والتوصل إلى عدد من الحلول والمقترحات الممكنة لتفادي معوقات استخدام التقنية الحديثة لتحقيق الجودة في العمل الأمني.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم إعداد وتصميم استبانة لغرض الدراسة كأداة لجمع المعلومات والبيانات، وقد تكون مجتمع الدراسة من الضباط العاملين بشرطة منطقة الحدود الشمالية.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها أن درجة أهمية دور التقنيات الحديثة في تحقيق جودة العمل الأمني بشرطة المنطقة الشمالية هي درجة كبيرة جداً، ودرجة الموافقة على المزايا المترتبة على تفعيل تطبيقات التقنيات الحديثة هي درجة كبيرة جداً، و درجة الموافقة على العوامل الرئيسية التي تعوق الأداء في مواجهة الأزمات هي درجة كبيرة، ودرجة الموافقة على وجود العقبات التي تواجه توظيف

التقنيـات الحديثـة وتقلـل مـن جـودة العمـل الأمنـي هـي درجـة متوسـطة، ودرجـة الموافقـة عـلى أهـم الحلـول الممكنـة لتفـادي معوقـات اسـتخدام التقنيـة الحديثـة لتحقيـق الجـودة في العمـل الأمنـي هـي درجـة كبـيرة جـداً.

3.دراسـة كليبـي(2007م). بعنـوان: التقنيـات الحديثـة وانعكاسـاتها عـلى الهيـاكل التنظيميـة للأجهـزة الأمنيـة (دراسـة مسـحية عـلى الإدارة العامـة لدوريـات الأمـن)

هدفـت الدراسـة لمعرفـة التقنيـات الحديثـة المسـتخدمة في الإدارة العامـة لدوريـات الأمـن، والتعـرف عـلى مـدى اسـتخدام التقنيـات الحديثـة في الإدارة العامـة لدوريـات الأمـن، والتعـرف عـلى انعكاسـات اسـتخدام التقنيـات الحديثـة عـلى العنـاصر التاليـة للهيـكل التنظيمـي في الإدارة العامـة لدوريـات الأمـن مـن حيـث: نطـاق الإشراف، وتفويـض السـلطات، وتحديـد الاتصـالات والعلاقـات، والمركزيـة واللامركزيـة، والتعـرف عـلى مـدى تبايـن اسـتجابات مفـردات البحـث تجـاه المحـاور الرئيسـة باختـلاف المتغـيرات الشـخصية والوظيفيـة، والتقـدم بعـدد مـن التوصيـات والمقترحـات لتطويـر وتفعيـل الهيـكل التنظيمـي لـلإدارة العامـة لدوريـات الأمـن عـلى ضـوء نتائـج البحـث.

اعتمـد هـذا البحـث عـلى المنهـج الوصفـي التحليـلي القائـم عـلى وصـف وتحليـل البيانـات التـي تـم جمعهـا بواسـطة أداة البحـث (الاسـتبانة) للإجابـة على تسـاؤلات هـذا البحـث.

وقـد توصلـت الدراسـة إلى عـدد مـن النتائـج، أهمهـا أن أفـراد البحث يرون أن هنالـك خمسـة تقنيـات حديثـة تسـتخدم في الإدارة العامـة لدوريـات الأمـن أبرزهـا تتمثـل في: الحاسـب الآلي، والفاكـس، والإنترانـت (الشـبكة الداخليـة)، وأن أفـراد البحـث يـرون أن هنالك تقنيتين مـن التقنيات الحديثة المسـتخدمة في الإدارة العامـة لدوريـات الأمن تسـتخدم (كثـيراً جداً) وتتمثل في: الحاسـب الآلي، والفاكس، وأن أفـراد البحـث يرون بشـكل عام أن اسـتخدام التقنيـات الحديثة لها انعكاسـات كبـيرة عـلى نطـاق الإشراف في الإدارة العامـة لدوريـات الأمـن، وأن أفـراد البحـث يـرَون بشـكل عام أن اسـتخدام التقنيات الحديثة لها انعكاسـات كبـيرة على تفويض السـلطات في الإدارة العامة لدوريات الأمن، وأن أفراد البحث يرون بشـكل عام أن

استخدام التقنيات الحديثة لها انعكاسات كبيرة على تحديد الاتصالات والعلاقات في الإدارة العامة لدوريات الأمن، وأن أفراد البحث يرون بشكل عام أن استخدام التقنيات الحديثة لها انعكاسات كبيرة على المركزية واللامركزية في الإدارة العامة لدوريات الأمن، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلاله إحصائية بين آراء أفراد البحث الذين تتراوح أعمارهم بين (35 - 40) سنة وبقية أفراد البحث حول استخدام التقنيات الحديثة في الإدارة العامة لدوريات الأمن لصالح بقية أفراد البحث الذين كانوا أكثر موافقة على استخدام التقنيات الحديثة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد البحث الحاصلين على دبلوم متوسط وبقية أفراد البحث حول (مدى انعكاسات استخدام التقنيات الحديثة على نطاق الإشراف وتفويض السلطات والمركزية واللامركزية في الإدارة العامة لدوريات الأمن) لصالح بقية أفراد البحث الذين كانوا أكثر موافقة حول (مدى انعكاسات استخدام التقنيات الحديثة على نطاق الإشراف وتفويض السلطات والمركزية واللامركزية في الإدارة العامة لدوريات الأمن).

4.دراسة الخيبري (2003م). بعنوان: دور التقنية الحديثة في تطوير الاتصالات الإدارية بالأجهزة الأمنية

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير الاتصالات الإدارية بالأجهزة الأمنية باستخدام وسائل التقنيات الحديثة، وذلك من خلال التعرف على مدى توفر التقنيات الحديثة في مجال أعمال الاتصالات الإدارية، ومدى استخدام التقنيات الحديثة، ومدى فعالية استخدام وسائل التقنية الحديثة، والكشف عن المعوقات التي تحول دون استخدام التقنيات، والتعرف على الاختلافات بين أفراد العينة في ضوء متغيرات الدراسة (جهة العمل، نوع الوظيفة، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، العمر).

وقد اتبع الباحث المنهج الوصفي بمدخل المسح الاجتماعي (الحصر الشامل) واعتمد على الاستبانة كأداة لجمع المعلومات

وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من أبرزها أن وسائل التقنية الحديثة بإدارات الاتصالات الإدارية بالأجهزة الأمنية بوزارة الداخلية تتوافر بنسب متفاوتة، واتضح الاستخدام المتفاوت لوسائل التقنية الحديثة في أعمال الاتصالات الإدارية بالأجهزة الأمنية بوزارة الداخلية، ويؤكد جميع العاملين في إدارات الاتصالات الإدارية على تأثير استخدام التقنية الحديثة على فاعلية كل من: الإنتاجية، تحسين بيئة العمل، تحسين أساليب الاتصالات في الإدارة، توظيف وتطوير القوى العاملة، اتخاذ القرارات، وأن أكثر المعوقات تأثيراً على استخدام وسائل التقنية الحديثة والاستفادة منها بإدارات الاتصالات الإدارية، عدم توافرها بالقدر الكافي من قبل الجهات المعنية، وحاجة وسائل التقنية الحديثة إلى صيانة دورية، واحتياج الأفراد إلى دورات تدريبية لاستخدام وسائل التقنية الحديثة، وأن أقل المعوقات تأثيراً على استخدام وسائل التقنية الحديثة والاستفادة منها بإدارات الاتصالات الإدارية انقطاع التيار الكهربائي أو الهاتف المركزي، واقتناع بعض الأفراد بعدم الحاجة لاستعمالها، والخوف من المساءلة في حال تعطلها

5دراسة السبيق (2003م) بعنوان: مدى استفادة الأجهزة الأمنية من خدمات شبكة الإنترنت

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أوجه الاستفادة من خدمات شبكة الإنترنت في مجال تطوير العمل الأمني في إدارتي الشرطة والمرور، والتعرف على أوجه الاستفادة من خدمات شبكة الإنترنت في مجال الخدمات الإلكترونية، بالإضافة إلى كشف المعوقات الشخصية والإدارية والتقنية التي تحول دون الاستفادة من خدمة شبكة الإنترنت والتعرف على الآليات التي يمكن أن تؤدي إلى زيادة الاستفادة من خدمات شبكة الإنترنت، واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي بمدخل المسح مستخدماً الاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها إن أهم

أوجـه الاسـتفادة مـن خدمـات شـبكة الإنترنـت في مجـال تطويـر العمـل الأمنـي يتمثـل في الجانـب الإعلامـي التوعـوي، وأن أهـم أوجـه الاسـتفادة مـن خدمـات شـبكة الإنترنـت في الخدمـات الإلكترونيـة يتمثـل في توفـير نمـاذج (الاسـتمارات)، كذلـك مـن نتائجهـا أن أهـم المعوقـات الشـخصية التـي تحـول دون الاسـتفادة مـن خدمـات شـبكة الإنترنـت، هـي ضعـف اللغـة الإنجليزيـة والتهيـب مـن اسـتخدام الحاسـب الآلي، وأن أهـم المعوقـات الإداريـة التـي تحُـول دون الاسـتفادة مـن خدمـات شـبكة الإنترنـت، هـي عـدم توفـير خدمـة الإنترنت في مـكان العمـل وعدم وجـود إدارة متخصصـة تعنـى بتقنيـة المعلومـات وعـدم توفـير أجهـزة الحاسـب الآلي، وأن أهـم المعوقـات التقنيـة التـي تحُـول دون الاسـتفادة مـن خدمات شـبكة الإنترنـت هـي نقـص الخـبرات التقنيـة في مجـال الإنترنـت وصعوبـة توفـير الحمايـة الأمنيـة للمعلومـات، وإن أهـم الآليـات التـي تـؤدي إلى زيـادة الاسـتفادة مـن خدمـات شـبكة الإنترنـت هـي: توفـير الاتصـالات بالبريـد الإلكـتروني والإنترنـت لجميـع العاملـين وتوفـير حمايـة قويـة وفعالـة للمعلومـات الحكوميـة والعمـل عـلى إنشـاء أقسـام تختـص بتقنيـة المعلومـات ودعمهـا بالخـبرات اللازمـة وتوفـير الـدورات التدريبيـة في مجـال الحاسـب الآلي والإنترنـت

6دراسـة الشـويعر (2003م) بعنوان: دور التقنيات الحديثة في عملية صنع القرار

هدفـت هـذه الدراسـة إلى التعـرف عـلى دور المفاهيـم والأسـاليب والنظـم والتقنيـات الحديثـة المسـتخدمة في عمليـة صنـع القـرار، وتحديـد حجـم الفوائـد التـي يمكـن أن تحققهـا الإدارة مـن هـذا الأسـلوب واسـتخدامها لتحسـين وتطويـر صناعـة القـرار، وتحديـد الإمكانـات الفنيـة والبشريـة اللازمـة لتطبيـق التقنيـات الحديثـة في مجـال صنـع القـرار، ومعرفـة المعوقـات التـي تحدّ مـن تطلّـع المديرين لاسـتخدام هـذه التقنيـات، واتبـع الباحث في دراسـته المنهـج الوصفـي واعتمد على الاسـتبانة أداة لجمـع البيانـات والمعلومـات للدراسـة

وقـد أسـفر تحليـل البيانـات عـن العديـد مـن النتائـج يمكـن تلخيصهـا في أن

صانعي القرارات في إمارة منطقة الرياض يعتمدون على الخطوات المنطقية للمنهج العلمي في عملية صنع القرار بنسبة 44,3 % من عينة الدراسة، وأن معظم صانعي القرار في إمارة منطقة الرياض يعتمدون غالباً على تجربتهم الشخصية في صنع قراراتهم بنسبة 56,2 %، وأنه على الرغم من توفر عدد لا بأس به من التقنيات الحديثة إلا أن هناك تقنيات حديثة أخرى لا تزال لم تعرف طريقها إلى إمارة منطقة الرياض، مثل تقنية الاتصالات عبر الأقمار الصناعية حيث جاءت نسبة عدم توفرها 97,5 % وكذلك نظم المعلومات لدعم اتخاذ القرار غير متوفرة بنسبة 94 %.

المحور الثاني

الدراسات المتعلقة بالتمكين

1.دراسة الدويش (2012م). بعنوان: التمكين الإداري في الأجهزة الحكومية

هدفت إلى التعرف على مستوى التمكين في الأجهزة الحكومية، والعوامل المؤثرة على تطبيق التمكين الإداري في الأجهزة الحكومية (الوزارات) بمدينة الرياض. اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي. ولتحقيق أهداف الدراسة؛ تم تصميم استبانة لجمع البيانات وتوزيعها على أفراد العينة البالغ عددها 325 من الموظفين الحكوميين بالأجهزة الحكومية المركزية، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عدة، أهمها: أن مستوى التمكين في الأجهزة الحكومية جاء بدرجة (متوسطة)، ووجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التنظيمية (دعم وتأييد القيادة، الهيكل التنظيمي، مهارة ورغبة العاملين في تحمل المسئوليات، انسياب وتوافر المعلومات، التدريب، الحوافز) ومستوى التمكين؛حيث اتضح أنه كلما زادت ممارسة الوزارات للعوامل التنظيمية، زاد مستوى التمكين لدى العاملين، وهناك العديد من المعوقات التي تواجه تبني مفهوم التمكين الإداري، أبرزها: ضعف

نظام التحفيز للموظفين لتقبل مسئوليات أكبر عن طريق المكافآت والترقيات، خوف بعض المديرين من فقدان السلطة نتيجة لتفويض الصلاحيات، والمركزية في ممارسة العمل في الأجهزة الحكومية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة نحو العوامل المؤثرة على التمكين الإداري في الأجهزة الحكومية وفقاً لمتغير العمر، والمؤهل العلمي، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في المعوقات التي تواجه التمكين الإداري في الأجهزة الحكومية وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.

2.دراسة النفيسة (2011م). بعنوان: إدراك التمكين وعلاقته بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية من وجهة نظر الإداريات العاملات بجامعة الملك سعود

هدفت إلى قياس العلاقة بين إدراك التمكين والرضا الوظيفي لدى الإداريات العاملات في جامعة الملك سعود. واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي الارتباطي واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وبلغ عدد أفراد العينة (569) من الموظفات بجامعة الملك سعود، وأظهرت النتائج أن متوسط إدراك التمكين مرتفع لدى أفراد العينة، كما كان متوسط الرضا الوظيفي بشكل عام متوسطاً، وأن هناك علاقة ارتباطية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية لإدراك التمكين والرضا الوظيفي، وأوضحت عدم وجود فروق دالة إحصائيًّا في الدرجة الكلية لإدراك التمكين ومستوى الرضا الوظيفي تبعاً لمتغيرات سنوات الخبرة والراتب الشهري، بينما هناك فروق دالة إحصائيًّا وفقًا لمتغير المؤهل العلمي، وتوصلت الدراسة إلى بعض التوصيات أهمها: تحسين الشعور لدى الموظفين بمعنى وأهمية المشاركة في اتخاذ القرارات والاستقلالية والمسئولية، وإعداد وتنفيذ برامج تدريبية لدعم مستوى إدراك الموظفين للتمكين من خلال آليات ملائمة، وتحديد المهام في كافة المستويات الإدارية داخل الجامعة، والتي من شأنها تحسين مستوى إدراك التمكين لدى الموظفات العاملات بجامعة الملك سعود.

3.دراسة القحطاني (2011م).بعنوان: التمكين وعلاقته بالإبداع الإداري في المنظمات الأمنية (دراسة مقارنة)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين التمكين والإبداع الإداري في المنظمات الأمنية، وتكون مجتمع الأطروحة من جميع ضباط السجون والدفاع العاملون في مدينة الرياض، واتبع الباحث المنهج الوصفي، مستخدماً أسلوب الحصر الشامل لكامل مجتمع البحث، وقد استخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وكانت أهم النتائج: أن واقع التمكين العاملين في المنظمات الأمنية محل الدراسة جاء بدرجة متوسطة، بينما جاءت معوقات التمكين في تلك المنظمات بدرجة مرتفعة، وجاءت مظاهر الإبداع الإداري في تلك المنظمات بدرجة متوسطة، وجاء معوقات الإبداع الإداري في تلك المنظمات بدرجة مرتفعة، وهناك علاقة طردية قوية بين تمكين العاملين والإبداع الإداري في تلك المنظمات.

4.دراسة الرشودي (2009م). بعنوان: مقومات التمكين في المنظمات الأمنية التعليمية ومدى جاهزيتها لتطبيقه.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة أهمية مقومات تمكين العاملين في المنظمات التعليمية الأمنية ومدى جاهزيتها لتطبيقه، وتم تطبيق الدراسة على الضباط العاملين في كلية الملك فهد الأمنية وكلية الملك خالد العسكرية الذين يحملون رتبة ملازم فما فوق، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي المسحي باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة، منها: أن أهم مقومات التمكين من وجهة نظر أفراد الدراسة تتمثل في دعم الإدارة العليا وقناعتها بجدوى التمكين، يليها توفير البرامج التدريبية الملائمة، أما أقل مقومات التمكين من حيث الأهمية فتتمثل في كفاية الحوافز المادية والمعنوية، وأكثر مقومات التمكين توفراً من وجهة نظر أفراد الدراسة تتمثل في ثقافة التمكين لدى العاملين، يليها البرامج التدريبية الملائمة والبيئة التنظيمية المناسبة، أما أقل مقومات التمكين من حيث التوفر فتتمثل في ضعف الحوافز المادية والمعنوية. وأن هناك موافقة بدرجة عالية

على أهمية مقومات التمكين في الكليات تحت الدراسة، كما أن هناك تأكيداً بدرجة متوسطة على مدى جاهزية الكليات قيد الدراسة لتطبيق التمكين، واتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات أفراد عينة الدراسة العاملين في كلية الملك خالد وأفراد عينة الدراسة العاملين في كلية الملك فهد حول (درجة أهمية مقومات تمكين العاملين في الكليات قيد الدراسة) لصالح أفراد عينة الدراسة العاملين في كلية الملك خالد.

5.دراسة أبوهتلة (2009م). بعنوان: أثر السياسات التنظيمية على التمكين الوظيفي لدى العاملين في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر السياسات التنظيمية على التمكين الوظيفي لدى العاملين في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية. تم استخدام استبانة مطورة لغرض جمع البيانات وتوزيعها على أفراد العينة البالغ عددها (730)، وبلغ العائد من الاستبانات (590) استبانة، وتم اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة توافر السياسات التنظيمية لدى العاملين في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك جاءت بدرجة مرتفعة، ومستوى التمكين الوظيفي لدى العاملين جاء بدرجة مرتفعة، وكذلك وجود أثر السياسات التنظيمية (الأهداف، الدعم التنظيمي، علاقات العمل، الحوافز، وتقييم الأداء) في مستوى التمكين الوظيفي في الدوائر الحكومية بمدينة تبوك. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة تشجيع مشاركة المرءوسين في تقييم أدائهم من قِبل الرؤساء، والتركيز على تمكين العاملين من خلال إشراكهم في اتخاذ القرارات وتعزيز مبدأ العمل بروح الفريق.

6.دراسة بن نحيت (2008م). بعنوان: تمكين العاملين وعلاقته بتطوير أداء المنظمات الأمنية

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى مساهمة تنفيذ أسلوب تمكين العاملين في تطوير أداء المنظمات الأمنية، وتكوَّن مجتمع الدراسة من جميع الضباط العاملين في المديرية العامة للسجون بمدينة الرياض والضباط العاملين في المديرية العامة للدفاع المدني بمدينة الرياض، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي المقارن عن طريق مدخل الدراسات الوثائقية ومدخل المسح الاجتماعي باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: إلمام العاملين في المنظمات الأمنية بمفهوم تمكين العاملين بدرجة كبيرة، تبني المنظمات الأمنية للتمكين كفلسفة ومنهج إداري بدرجة متوسطة، التنفيذ الفعلي لأسلوب تمكين العاملين بدرجة كبيرة، كذلك بينت الدراسة أن هناك ارتباطًا طرديًّا وقويًّا ذا دلالة إحصائية بين درجة تبنِّي المنظمات الأمنية محل الدراسة والتمكين كفلسفة ومنهج إداري وبين درجة تطوير الأداء في المنظمات.

المحور الثالث

الدراسات المتعلقة بالاغتراب الوظيفي

1.دراسة العتيبي (2010م). بعنوان: التقنية وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين بالمديرية العامة للجوازات العامة والإدارة العامة للمرور بمدينة الرياض

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين التقنية والاغتراب الوظيفي لدي العاملين بالمديرية العامة للجوازات والإدارة العامة للمرور بمدينة الرياض، وتكوَّن مجتمع الدراسة من جميع الأفراد العاملين بالتقنية في المديرية العامة للجوازات والإدارة العامة للمرور بمدينة الرياض والبالغ عددهم 1117 فرداً،

وبلغت العينة العشوائية الطبقية 288 فرداً منهم 156 من الجوازات و 132 من المرور، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ومن أهم النتائج: أن اتجاه العاملين نحو التقنية التي يستخدمونها في وظائفهم بشكل عام "إيجابي"، وأن أبعاد هذه الاتجاهات حسب متوسط وجودها كالتالي: الاتجاه نحو استخدام التقنية، ثم الاتجاه نحو الأجهزة والأنظمة، ثم الاتجاه نحو العمل التقني، ووجود الاغتراب الوظيفي بدرجة "ضعيفة"، وكانت أبعاد الاغتراب الوظيفي حسب متوسط وجودها كالتالي: التقييم الذاتي، ثم فقدان القوة، ثم فقدان المعايير، ثم فقدان المعنى، وأن علاقة الاتجاهات نحو التقنية التي يستخدمها العاملون في وظائفهم بالاغتراب الوظيفي علاقة "عكسية ومتوسطة".

2.دراسة الرقاص (2009م). بعنوان: الاتجاه نحو استخدام الإنترنت وعلاقته بأبعاد الاغتراب وبعض المتغيرات الأخرى لدى طلاب جامعة الملك سعود

هدفت هذه الدراسة إلى بحث العلاقة بين الاتجاه نحو استخدام الإنترنت بمكوناته المعرفية، والوجدانية، والسلوكية، بالاغتراب، وقد استخدمت الدراسة مقياس الاتجاه نحو الإنترنت ومقياس أبعاد الاغتراب من إعداد الباحث وأجريت الدراسة على عينة مكونة من 216 طالباً من طلاب كلية المعلمين بجامعة الملك سعود.

وخلصت الدراسة إلى نتائج عدة، من أهمها: أن اتجاه عينة الدراسة نحو استخدام الإنترنت يميل إلى الاتجاه الإيجابي، وأن أكثر استخدامات الإنترنت شيوعاً كانت للأغراض التعليمية، يليها للترفيه والتسلية، ثم الأغراض الثقافية، وأخيراً الشرائية، وعدم وجود علاقة بين الاتجاه نحو الإنترنت والاغتراب.

3.دراسة الكنعان (2008م). بعنوان: تأثير المتغيرات الشخصية والتنظيمية على مستوى الاغتراب الوظيفي.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، والتعرف على مدى وجود علاقة بين المتغيرات الشخصية للمبحوثين (العمر، المستوى التعليمي) وكذلك المتغيرات

التنظيمية (المكانة الوظيفية، المرتبة الوظيفية، الإشراف على الموظفين، درجة الرسمية، المشاركة في اتخاذ القرارات المالية، المشاركة في اتخاذ القرارات الإدارية، درجة الروتينية، درجة الاستقلالية) وبين مستوى الاغتراب الوظيفي.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، وأُجريت الدراسة على عينة مكونة من موظفي الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية من المدنيين السعوديين المتدربين بمعهد الإدارة العامة وعددهم 288 متدرباً، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها: أن مستوى الاغتراب الوظيفي "متوسط" لدى موظفي الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، ولا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بني العمر والمؤهل التعليمي وبين مستوى الاغتراب الوظيفي، وتوجد علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين المكانة الوظيفية، ودرجة الاستقلالية، ودرجة المشاركة في اتخاذ القرارات الإدارية وبين مستوى الاغتراب الوظيفي، ولا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة الرسمية والمرتبة الوظيفية ودرجة المشاركة في اتخاذ القرارات المالية ومستوى الاغتراب الوظيفي، وتوجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين درجة الروتينية وبين مستوى الاغتراب الوظيفي، أما المتغيرات الأكثر تأثيراً على مستوى الاغتراب الوظيفي فكانت درجة الروتينية، ثم درجة المشاركة في القرارات الإدارية ثم درجة الاستقلالية.

4.دراسة أبو حماد (2008م). بعنوان: أثر ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمّان الكبرى

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمّان الكبرى، وهل عناك علاقة بين الاغتراب الوظيفي وضغوط العمل.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأجريت الدراسة على عينة مكونة من 500 من موظفي أمانة عمان الكبرى، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها: وجود الاغتراب الوظيفي بدرجة متوسطة لدى العاملين في أمانة عمان الكبرى، وتوجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب الوظيفي وضغوط العمل.

5.دراسة المشعان (2005م). بعنوان: الولاء التنظيمي وعلاقته بسلوك الاغتراب والمعاناة النفسية.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الولاء التنظيمي والاغتراب والمعاناة النفسية.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأجريت الدراسة على عينة مكونة من 418 من العاملين في القطاع الحكومي الكويتي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي والعمر ومدة الخدمة والمستوى التعليمي، وتوجد علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بني الولاء التنظيمي وكل من الاغتراب والمعاناة النفسية.

- التعليق على الدراسات السابقة:

يتضح من استعراض الباحث للدراسات السابقة، والتي تناولت معظمها موضوعات ذات صلة مباشرة أو غير مباشرة بواقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاغتراب الوظيفي وكان عدد الدراسات المتعلقة بالمحور الأول: التقنيات الحديثة: (6) دراسات أجريت في الفترة مابين عامي (2003م) إلى (2012م)، حيث أجريت دراسة الدوسري (2012م)، ودراسة الباحوث(2011م)، ودراسة كليبي (2007م)، ودراسة الخيبري (2003م)، ودراسة السبيق (2003م)، ودراسة الشويعر (2003م)، وقد كان عدد الدراسات المتعلقة بالمحور الثاني: التمكين: (6) دراسات، أجريت في الفترة مابين عامي (2000م) إلى (2012م)، حيث أجريت دراسة الدويش (2012م)، ودراسة النفيسة (2011م)، ودراسة القحطاني(2010م)، ودراسة الرشودي

(2009م)، ودراسة أبو هتلة(2009م)، ودراسة بن نحيت (2008م)، وفيما يتعلق بالمحور الثالث: الدراسات المتعلقة بالاغتراب الوظيفي، فقد كان عدد الدراسات (5) دارسات، وقد أُجريت في الفترة مابين عامي (2000م) إلى (2010م)، فقد أُجريت دراسة العتيبي (2010م)، ودراسة الرقاص (2009م)، ودراسة الكنعان (2008م)، ودراسة أبو حماد (2008م)، ودراسة المشعان (2005م).

ولاحظ الباحث أن المنهج المستخدم في هذه الدراسات، هو المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على أسلوب المسح الاجتماعي أو تحليل المضمون, إلى جانب المقابلة الشخصية، كما أن أفراد عينة هذه الدراسات تنوعت مابين إدارة جوازات منطقة الرياض، وشرطة منطقة الحدود الشمالية، والإدارة العامة لدوريات الأمن، والاتصالات الإدارية بالأجهزة الأمنية، وإدارتي الشرطة والمرور، وإمارة منطقة الرياض، وبعض الوزارات بمدينة الرياض وجامعة الملك سعود، وضباط السجون والدفاع المدني، وكلية الملك فهد وكلية الملك خالد العسكرية، والدوائر الحكومية في مدينة تبوك، والمديرية العامة للسجون والمديرية العامة للدفاع المدني بمدينة الرياض، والأفراد العاملين بمديرية الجوازات والمرور بمدينة بالرياض، والأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، وموظفي أمانة عمان الكبرى، والقطاع الحكومي الكويتي.

ويرى الباحث أن الأهداف العامة للدراسات السابقة كانت على النحو التالي:

1.التعرف على دور التقنيات الحديثة في الحدّ من مخالفات نظام الإقامة والعمل في إدارة جوازات منطقة الرياض.

2.التعرف على دور التقنيات الحديثة في جودة العمل الأمني بشرطة منطقة الحدود الشمالية.

3.التعرف على التقنيات الحديثة وانعكاساتها على الهياكل التنظيمية للأجهزة الأمنية.

4. التعرف على دور التقنية الحديثة في تطوير الاتصالات الإدارية بالأجهزة الأمنية.

5. التعرف على مدى استفادة الأجهزة الأمنية من خدمات شبكة الإنترنت.

6. التعرف على دور التقنيات الحديثة في عملية صنع القرار.

7. التعرف على مستوى التمكين في الأجهزة الحكومية، والعوامل المؤثرة على تطبيق التمكين الإداري في الأجهزة الحكومية (الوزارات) بمدينة الرياض.

8. قياس العلاقة بين إدراك التمكين والرضا الوظيفي لدى الإداريات العاملات في جامعة الملك سعود.

9. التعرف على علاقة التمكين بالإبداع الإداري في المنظمات الأمنية.

10. معرفة درجة أهمية مقومات تمكين العاملين في المنظمات التعليمية الأمنية ومدى جاهزيتها لتطبيقه.

11. التعرف على أثر السياسات التنظيمية على التمكين الوظيفي لدى العاملين في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية.

12. تحديد مدى مساهمة تنفيذ أسلوب تمكين العاملين في تطوير أداء المنظمات الأمنية.

13. تعزيز الفهم عن العملية الفعلية لتمكين الموظفين في مكان العمل.

14. التعرف على ما إذا كان هناك علاقة بين التقنية والاغتراب الوظيفي.

15. بحث العلاقة بين الاتجاه نحو استخدام الإنترنت بمكوناته المعرفية، والوجدانية، والسلوكية، بالاغتراب.

16. التعـرف عـلى مسـتوى الاغـتراب الوظيفـي لـدى موظفـي الأجهـزة الحكوميـة بالمملكـة العربيـة السـعودية.

17. التعـرف عـلى مـدى وجـود علاقـة بـين المتغـيرات الشـخصية للمبحوثـين وكذلـك المتغـيرات التنظيميـة وبـين مسـتوى الاغـتراب الوظيفـي.

18. الكشـف عـن أثـر ضغـوط العمـل والاغـتراب الوظيفـي في أداء موظفـي أمانـة عـمان الكـبرى، وهـل عنـاك علاقـة بـين الاغـتراب الوظيفـي وضغـوط العمـل.

تتشـابه الدراسـة الحالية مع الدراسات السابقة فيما يلي:

- موضـوع الدراسـة: جميع الدراسـات السـابقة والحالية تناولـت موضوعات تتعلـق بالتمكـين والتقنيـات الحديثة والاغـتراب الوظيفي.
- المنهج المسـتخدم: جميـع الدراسـات السـابقة والحاليـة اسـتخدمت المنهج الوصفي.
- أداة الدراسـة: جميـع الدراسـات السـابقة والحاليـة اسـتخدمت الاسـتبانة كأداة موحـدة لجمـع المعلومـات.

واختلفت الدراسـة الحالية مع الدراسـات السابقة فيما يلي:

أن الدراسـة الحاليـة تركـز عـلى تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة وعلاقتهـا بالتمكـين والاغـتراب الوظيفـي، بينما تناولت الدراسـات السـابقة الموضوع مـن زوايـا أخـرى , فقـد ركـزت دراسـة الـدوسري (2012م) عـلى دور التقنيـات الحديثـة في الحـدّ مـن مخالفـات نظـام الإقامـة والعمـل في إدارة جـوازات منطقـة الريـاض، وتمحـورت دراسـة الباحـوث(2011م). حـول دور التقنيـات الحديثـة في جـودة العمـل الأمنـي بشرطـة منطقـة الحـدود الشـمالية، وكانـت

دراسـة كليبـي (2007م). عـن التقنيـات الحديثـة وانعكاسـاتها عـلى الهياكل

التنظيمية للأجهزة الأمنية (دراسة مسحية على الإدارة العامة لدوريات الأمن)، وركزت دراسة الخيبري (2003م) على دور التقنية الحديثة في تطوير الاتصالات الإدارية بالأجهزة الأمنية، وتعرضت دراسة السبيق (2003م) لمدى استفادة الأجهزة الأمنية من خدمات شبكة الإنترنت، وكانت دراسة الشويعر (2003م) حول دور التقنيات الحديثة في عملية صنع القرار، وقد ركزت دراسة الدويش (2012م) على التمكين الإداري في الأجهزة الحكومية، وتمحورت دراسة النفيسة (2011م) على إدراك التمكين وعلاقته بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية من وجهة نظر الإداريات العاملات بجامعة الملك سعود، وكانت دراسة القحطاني (2011م). حول التمكين وعلاقته بالإبداع الإداري في المنظمات الأمنية، وتعرضت دراسة الرشودي (2009م) لمقومات التمكين في المنظمات الأمنية التعليمية ومدى جاهزيتها لتطبيقه، في حين كانت دراسة أبوهتلة (2009م) عن أثر السياسات التنظيمية على التمكين الوظيفي لدى العاملين في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية، وركزت دراسة بن نحيت (2008م) على تمكين العاملين وعلاقته بتطوير أداء المنظمات الأمنية، وركز العتيبي (2010م). في دراسته على التقنية وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين بالمديرية العامة للجوازات العامة والإدارة العامة للمرور بمدينة الرياض، وكانت دراسة الرقاص (2009م) عن الاتجاه نحو استخدام الإنترنت وعلاقته بأبعاد الاغتراب وبعض المتغيرات الأخرى لدى طلاب جامعة الملك سعود، بينما ركزت دراسة الكنعان (2008م) على تأثير المتغيرات الشخصية والتنظيمية على مستوى الاغتراب الوظيفي، في حين دارت دراسة أبو حماد (2008م) حول أثر ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى، وركز المشعان (2005م) في دراسته على الولاء التنظيمي وعلاقته بسلوك الاغتراب والمعاناة النفسية.

اختلفت الحدود المكانية والزمانية للدراسات السابقة التي أُجريت في عدة أماكن تختلف عن الحدود المكانية والزمانية لهذه الدراسة، حيث تُجرى هذه الدراسة

في مدينـة الريـاض، وعـلى مجتمـع مكـون مـن العاملـين في جـوازات الريـاض، وذلك خلال فـترة إجراء الدراسـة.

الجديـد في الدراسـة الحاليـة أنهـا تحـاول التعـرف عـلى واقـع تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة وعلاقتهـا بالتمكـين والاغـتراب الوظيفـي.

ويمكـن القـول بـأن الباحـث قـد اسـتفاد مـن الدراسـات السـابقة التـي تـم الإطـلاع عليهـا في:

تكويـن فكـرة عـن الإطـار النظـري للدراسـة الحاليـة، والإطـلاع عـلى المناهج العلميـة المسـتخدمة في هـذه الدراسـات وأدوات جمـع البيانـات المسـتخدمة، وخاصـة الاسـتبانة التـي اعتمـدت هـذه الدراسـات وطريقـة تصميمهـا وإجـراءات تطبيقهـا بالدراسـة.

نتائـج هـذه الدراسـات السـابقة في المجـالات التـي أعـدت وطبقـت فيها وما حققتـه مـن إضافـات علمية.

كـما اسـتفاد الباحـث مـن مقترحـات وتوصيـات بعـض الدراسـات السـابقة خاصـة مـا يتعلـق منهـا بالتقنيـات الحديثـة والتمكـين والاغـتراب الوظيفـي.

وفي النهايـة يأمـل الباحـث أن يسـهم مـن خـلال نتائـج هـذه الدراسـة بجهد علمـي وعمـلي في هـذا المجـال يُضـاف إلى رصيـد الدراسـات السـابقة، مـما يسـاعد في التعـرف عـلى واقـع تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة وعلاقتهـا بالتمكـين والاغـتراب الوظيفـي.

ويمكن إيجاز أهم خصائص الدراسـات السـابقة مـن خلال الجدول التالي:

جدول رقم (3)

	الدراسة	الأداة	المنهج	أسلوب الدراسة	مجال التطبيق	المتغيرات
المحور الأول : الدراسات المتعلقة بالتقنيات الحديثة	الدوسري 2012م	الاستبانة	الوصفي	العينة	إدارة جوازات منطقة الرياض	دور التقنيات الحديثة – مخالفات نظام الإقامة والعمل.
	الباحوث 2011م	الاستبانة	الوصفي	العينة	شرطة منطقة الحدود الشمالية	دور التقنيات الحديثة – جودة العمل الأمني .
	كليبي 2007م	الاستبانة	الوصفي	العينة	الإدارة العامة لدوريات الأمن	التقنيات الحديثة – الهياكل التنظيمية للأجهزة الأمنية
	الخيبري 2003م	الاستبانة	الوصفي	العينة	الاتصالات الإدارية بالأجهزة الأمنية	دور التقنية الحديثة – الاتصالات الإدارية بالأجهزة الأمنية.
	السبيق 2003م	الاستبانة	الوصفي	العينة	إدارتي الشرطة والمرور	استفادة الأجهزة الأمنية – خدمات شبكة الإنترنت.
	الشويعر 2003م	الاستبانة	الوصفي	العينة	إمارة منطقة الرياض	دور التقنيات الحديثة – صنع القرار.
المحور الثاني : الدراسات المتعلقة بالتمكين	الدويش 2012م	الاستبانة	الوصفي	العينة	بعض الوزارات بمدينة الرياض وجامعة الملك سعود	مستوى التمكين – العوامل المؤثرة على تطبيق التمكين الإداري
	النفيسة 2011م	الاستبانة	الوصفي	العينة	جامعة الملك سعود	ادراك التمكين – الرضا الوظيفي
	القحطاني 2010م	الاستبانة	الوصفي	العينة	ضباط السجون والدفاع المدني	التمكين – الابداع الداري
	الرشودي 2009م	الاستبانة	الوصفي	العينة	كلية الملك فهد وكلية الملك خالد العسكرية	مقومات التمكين
	أبو هتلة 2009م	الاستبانة	الوصفي	العينة	الدوائر الحكومية في مدينة تبوك	السياسات التنظيمية – التمكين
	بن نحيت (2008م)	الاستبانة	الوصفي	العينة	المديرية العامة للسجون والمديرية العامة للدفاع المدني بمدينة الرياض	تمكين العاملين – تطوير أداء المنظمات الأمنية

المحور	الدراسة	الأداة	المنهج	أسلوب الدراسة	مجال التطبيق	المتغيرات
المحور الثالث : الدراسات المتعلقة بالاغتراب	العتيبي 2010م	الاستبانة	الوصفي	العينة	العاملون بمديرية الجوازات والمرور بمدينة الرياض	التقنية - الاغتراب الوظيفي
	الرقاص 2009م	الاستبانة	الوصفي	العينة	جامعة الملك سعود	الاغتراب - الانترنت
	الكنعان 2008م	الاستبانة	الوصفي	العينة	الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية	الاغتراب الوظيفي – المكانة الوظيفية
	أبو حماد 2008م	الاستبانة	الوصفي	العينة	موظفي أمانة عمّان الكبري	الاغتراب الوظيفي-ضغوط العمل
	المشعان 2005م	الاستبانة	الوصفي	العينة	القطاع الحكومي الكويتي	الاغتراب – الولاء التنظيمي

المصدر: إعداد الباحث

المديرية العامة للجوازات:

المراحل التاريخية للجوازات:

أسندت أعمال الجوازات الي المديرية العامة للشرطة عند إنشائها عام 1343هـ، حيث أُسِّست أول جوازات في المملكة بمنطقة مكة المكرمة في ذلك العام (مكتب مراقبة وتسجيل الأجانب) وكانت تابعة لمديرية الشرطة في مكة المكرمة:

1.في عام 1349هـ صدر الأمر الملكي رقم 344 وتاريخ 1435/5/3هـ بتوحيد جميع إدارات الشرطة وربطها بالمديرية العامة للشرطة في مكة المكرمة بما في ذلك أعمال الجوازات وإقامة الوافدين ومراقبة الأجانب.

2.في عام 1356هـ صدر أول نظام للإقامة في المملكة ونص علي أن كل أجنبي يرغب في إقامة، عليه مراجعه الشرطة للحصول علي تصريح بالإقامة.

3.في عام 1358هـ صدر أول نظام للجوازات السفرية بالأمر السامي رقم 2/3/17 وتاريخ 1358/1/19هـ، ونُشر بجريدة أم القرى عدد 746 وتاريخ 1358/2/10هـ

4.صدر نظام الإقامة المتوج بالتصديق الملكي العالي رقم 17 - 1337/25/2هـ وتاريخ 1371/9/11هـ والمكون من 65 مادة تخص تنظيم إقامة الأجانب والوافدين للمملكة.

5.صدر قرار مجلس الوزراء رقم 571 وتاريخ 1380/11/5هـ القاضي بفصل أعمال الجوازات عن مديرية الأمن العام وتشكيل مديرية عامة للجوازات والجنسية تحت مسمي (المديرية العامة للجوازات والجنسية) وترتبط مباشرةً بوزير الداخلية.

6.صدر القرار الوزاري رقم 90 / ص وتاريخ 1391/10/24هـ القاضي بالبدء في تنفيذ المرحلة الأولى من مشروع عسكرة الجوازات اعتباراً من السنة المالية التالية 1392/ 1993هـ.

7.صدر قرار مجلس الوزراء رقم 1001 وتاريخ 1391/11/9هـ بتعيين وكيل مساعد لوزارة الداخلية لشؤون الجوازات.

8.صدر القرار الوزاري رقم 1195 وتاريخ 1393/5/10هـ القاضي

بتنظيم أعمال معهد الجوازات لإعداد وتدريب القوى البشرية وتأهيلها عسكرياً ومسلكياً وفنياً للقيام بأعمال الجوازات المختلفة.

9. صدر قرار مجلس الوزراء رقم 894 وتاريخ 1395/7/27 بتعيين وكيل وزارة الداخلية للجوازات والجنسية: صدر القرار الوزاري رقم 1039/ت وتاريخ 1395/10/9هـ القاضي بتحويل المديرية العامة للجوازات والجنسية إلى وكالة تحت (وكالة وزارة الداخلية والأحوال المدنية).

10. في عام 1396هـ صدر المرسوم الملكي رقم م /12 وتاريخ 28 /1396/3هـ بالمصادقة علي قرار مجلس الوزراء رقم 492 وتاريخ 1396/3/21هـ القاضي بتعديل المادة 18 من نظام الجوازات السفرية بحيث تصبح كالتالي: (يسري مفعول جواز السفر السعودي لمدة خمس سنوات من تاريخ إصدار أو الى أن تستعمل جميع صفحاته أيهما أسبق).

11. صدر الأمر السامي الكريم رقم 21633 وتاريخ 9/15 / 1402هـ القاضي بالموافقة علي قرار اللجنة العليا للإصلاح الإداري رقم 3/ع وتاريخ 1402/7/15هـ المتضمن فصل قطاع الجوازات عن وكالة وزارة الداخلية والأحوال المدنية واستقلالها في قطاع مستقل تحت مسمي المديرية العامة للجوازات اعتباراً من 1403/7/1هـ وربطها بصاحب السمو الملكي وزير الداخلية ونائبه.

12. في عام 1403هـ صدر أول تشكيل لقطاع الجوازات وتنظميه إدارياً وجغرافياً ونوعياً وتوزيع الاختصاصات اعتباراً من 1403/7/1هـ، كما تم إعداد الهيكل التنظيمي للقطاع. (موقع المديرية العامة للجوازات، 1436هـ، http: //www.gdp.gov.sa)

مهام المديرية العامة للجوازات: (موقع المديرية العامة للجوازات، 1436هـ http: //
www.gdp.gov.sa

1.استقبال طلبات الحصول على جوازات سفر سعودية عن طريق إدارات الجوازات في المملكة وإصدارها لمن تتوفر فيهم الشروط النظامية.

2.تنظيم سفر المواطنين السعوديين إلى خارج المملكة وإنهاء إجراءات مغادرتهم وقدومهم عن طريق المطارات والموانئ البحرية والمنافذ البرية وتنظيم قدوم الوافدين إلى المملكة ودخولهم إليها بالصورة النظامية وأنهم يحملون جوازات سفر نظامية وسارية المفعول وحاصلون على تأشيرات دخول حسب الغرض القادمون من أجله من سفارات المملكة في الخارج وإنهاء إجراءات دخولهم وخروجهم بعد التأكد من توفر الشروط النظامية.

3.منح رخص الإقامة للوافدين الذين ألزم نظام الإقامة ضرورة حصولهم على رخص الإقامة كالقادمين بقصد العمل.

4.استقبال طلبات الحصول على تأشيرات الخروج النهائي وتأشيرات الخروج والعودة للوافدين المقيمين في المملكة ومنحها لهم بعد استكمال شروطها المقررة.

5.استقبال ضيوف الرحمن من حجاج بيت الله الحرام القادمين من خارج المملكة خلال كل موسم حج وإنهاء إجراءات دخولهم عبر منافذ المملكة البرية أو البحرية أو الجوية، وكذلك إنهاء إجراءات خروجهم بعد أداء مناسك الحج وتعقب سفر المتخلفين منهم.

6.مراقبة سلامة أوضاع الوافدين سواءً المقيمين بموجب أحكام نظام الاقامة أو القادمين بموجب تأشيرات دخول لفترات محدودة كالقادمين للحج أو العمرة أو الزيارة ونحو ذلك وتطبيق أحكام نظام الاقامة والتعليمات الملحقة به بشأن المخالفين له.

7.مكافحة أعمال التزوير واستعمال الوثائق والمستندات المزورة والعمل على تطوير جوازات السفر ووثائق الاقامة وتأشيرات السفر بما يحد من تزويرها.

8. تطبيق نظام وثائق السفر الصادر بالأمر السامي الكريم رقم م/24 وتاريخ 28/ 1421/5هـ واللائحة التنفيذية له الصادرة بقرار صاحب السمو الملكي وزير الداخلية رقم 7/ و وتاريخ 1422/9/23هـ.

9.تطبيق نظام الاقامة الصادر بالأمر السامي الكريم رقم 1337/25/2/17 وتاريخ 1371/9/11هـ والتعليمات الملحقة به.

10.التصدي للفئات الممنوعة من السفر من المملكة وترقب الفئات الممنوعة من دخول المملكة والقيام بعمل الاجراءات اللازمة بشأنهم.

11. إعداد النشرات الاحصائية الخاصة بأعمال الجوازات المختلفة.

12. استحداث الادارات والشعب والأقسام اللازمة في المديرية العامة للجوازات فروعها بالمناطق والمحافظات كلما دعت الحاجة إلى ذلك.

13. إعداد اللوائح الداخلية للمديرية العامة للجوازات والإدارات المختصة بها.

14. الاتصال بالإدارات الحكومية الأخرى في المملكة والتنسيق معها حول الاجراءات المرتبطة بينها وبين المديرية العامة للجوازات.

15. إصدار العقوبات لمخالفي نظام الاقامة ضمن نطاق الأنظمة المحددة.

16. توعية المواطنين السعوديين والوافدين في المملكة بضرورة التعاون مع رجال الجوازات عن طريق إعداد النشرات الاعلامية الدورية التي

توضح واجبات المواطن السعودي والوافد حول الأمور المتعلقة بأعمال الجوازات المختلفة.

17. تدريب العناصر البشرية وتأهيلها عسكرياً وفنياً للقيام بأعمال الجوازات المختلفة وفتح أبواب الابتعاث أمام منسوبي المديرية العامة للجوازات داخلياً وخارجياً لتمكينهم من القيام بأداء الواجبات الوظيفية المناطة بهم على الوجه الأكمل.

18. إنشاء المباني اللازمة للمديرية العامة للجوازات وفروعها وتزويدها بالتجهيزات الضرورية اللازمة ودعمها بالقوى البشرية العاملة المدربة.

19. ممارسة الصلاحيات المالية والوظيفية والإدارية كمديرية عامة ذات ميزانية مستقلة وذلك في حدود الأنظمة واللوائح المالية وأنظمة الخدمة المدنية ولوائحها والأنظمة العسكرية ولوائحها لمنسوبيها العسكريين والمدنيين.

الفصل الثالث
الإجراءات المنهجية للدراسة

- تمهيد.
- منهج الدراسة.
- مجتمع الدراسة.
- عينة الدراسة.
- أداة الدراسة.
  - ■ بناء أداة الدراسـة.
  - ■ صدق أداة الدراسة.
- إجراءات تطبيق أداة الدراسـة.
- أسـاليب المعالجة الإحصائية.

الفصل الثالث
الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة، ويبين مجتمع وعينة الدراسة، كما يوضح كيفية بناء أداة الدراسة لجمع البيانات اللازمة، والإجراءات العلمية المستخدمة في التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة، والكيفية التي طبقت بها الدراسة ميدانياً، وأساليب المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل بيانات الدراسة.

منهج الدراسة

انطلاقاً من طبيعة موضوع الدراسة والأهداف التي سعت إلى تحقيقها، استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي؛ لأنه عند دراسة ظاهرة ما فإن أول شيء يقوم به الباحث هو وصف هذه الظاهرة التي يريد دراستها وجمع أوصاف ومعلومات دقيقة عنها(دليل استرشادي بإدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 1430هـ، الطبعة الثالثة، ص 26).

ويعرّف (العسّاف) المدخل الوصفي بأنه: ذلك النوع من البحوث الذي يتم بواسطته استجواب جميع أفراد مجتمع البحث، أو عينة كبيرة منهم، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها. (العسّاف، 2006م، ص191)

مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة يُعَرَّف بأنه: جميع الأفراد أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة.(عبيدات، 2006م، ص 163- 164)

وقد تشكل مجتمع الدراسة من جميع العاملين بجوازات مدينة الرياض، والبالغ عددهم (85)ضابطاً، و(364)فرداً خلال فترة إجراء الدراسة للعام الدراسي 1434 / 1435هـ وقد حصل عليها الباحث شخصياً من (إدارة الشؤون العسكرية بجوازات الرياض).

عينة الدراسة

باستخدام المعادلات الاحصائية، فإن الحد الأدنى المناسب لحجم العينة هو (207)، وذلك بدرجة ثقة (95 %) وخطأ في تقدير النسبة يساوي (0.05).

وقد قام الباحث بتوزيع (300) استبانة على جميع المبحوثين (حصر شامل)، وكان عدد الاستبانات المستردَّة والصالحة للتحليل الاحصائي هو (257) استبانة، وهو أكبر من الحد الأدنى لحجم العينة التي حددتها المعادلات الاحصائية بعدد (50) استبانة.

أداة الدراسة

1. بناء أداة الدراسة:

تكونت الاستبانة من جزءين:

- الجزء الأول يتعلق بالمتغيرات المستقلة للدراسة:

والتي تتضمن المتغيرات المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لمفردات الدراسة ممثلة في (العمر – الحالة الاجتماعية – الرتبة العسكرية – المستوى التعليمي – عدد سنوات الخبرة - عدد الدورات التي حصلت عليها في مجال التقنية - نوع التقنية التي تستخدمها في إنجاز معاملات المراجعين).

- أما الجزء الثاني من الإستبانة فتكوَّن من:

1.محور واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض، ويشتمل على (14) عبارة.

2.محور واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض، ويشتمل على (14) عبارة.

3.محور واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض، ويشتمل على (19) عبارة.

4.محور المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض، ويشتمل على (11) عبارة.

5.محور المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض، ويشتمل على (12) عبارة.

ويقابـل كل فقـرة من فقرات المحور (الأول) قائمـة تحمل العبارات التالية:

(متوافـرة بدرجـة كبـيرة – متوافـرة – متوافـرة بدرجـة متوسـطة – متوافـرة بدرجـة قليلـة – غـير متوافـرة).

وقـد تـم إعطـاء كل عبـارة مـن العبـارات السـابقة درجـات لتتـم معالجتهـا إحصائياً على النحو الآتي:

متوافـرة بدرجـة كبـيرة (5) درجـات، متوافـرة (4) درجـات، متوافـرة بدرجة متوسـطة (3) درجـات، متوافـرة بدرجـة قليلـة (2) درجتـان، غـير متوافـرة (1) درجـة واحدة.

ويقابـل كل فقـرة مـن فقـرات المحـور (الثـاني – الثالـث - الرابـع) قائمـة تحمـل العبارات التالية:

(موافق بشـدة – موافق – محايد – غير موافق – غير موافق بشـدة).

وقـد تـم إعطـاء كل عبـارة مـن العبـارات السـابقة درجـات لتتـم معالجتهـا إحصائياً على النحو الآتي:

موافـق بشـدة (5) درجـات، موافـق (4) درجـات، محايـد (3) درجـات، غـير موافـق (2) درجتـان، غـير موافـق بشـدة (1) درجـة واحدة.

ويقابـل كل فقـرة من فقرات المحور (الخامس) قائمـة تحمل العبارات التالية:

(مهـم جـداً – مهـم – مهم إلى حدٍ ما – غـير مهم – غير مهم أبداً).

وقـد تـم إعطـاء كل عبـارة مـن العبـارات السـابقة درجـات لتتـم معالجتهـا إحصائياً على النحو الآتي:

مهـم جـداً (5) درجـات، مهـم (4) درجـات، مهـم إلى حـدٍ مـا (3) درجـات، غـير مهـم (2) درجتـان، غـير مهـم أبـداً (1) درجـة واحـدة.

وقـد تبنـي الباحـث في إعـداد المحـاور الشـكل المغلـق (Closed Questionnaire) الـذي يحـدد الاسـتجابات المحتملـة لـكل سـؤال.

2. صدق أداة الدراسة

أ – الصدق الظاهري للأداة:

للتَّعـرُّف عـلى مـدى صـدق أداة الدراسـة في قيـاس مـا وُضِعَـت لقياسِـه، تـم عرضُهـا عـلى عـدد مـن المُحكِّمـين مـن أعضـاء هيئـة التدريـس بجامعـة نايـف العربيـة للعلـوم الأمنيـة، وبلـغ عـدد المُحكِّمـين (7) مُحكِّمـين (ملحـق رقـم: 1).

وفي ضـوء آراء المُحكِّمـين، قـام الباحـث بإعـداد أداة هـذه الدراسـة بصورتها النهائيـة، والملحـق رقـم: (2) يوضـح الاسـتبانة في صورتهـا النهائيـة.

ب – ثبات أداة الدراسـة:

للتحقـق مـن الاتسـاق الداخـلي والثبـات لمفـردات محـور (واقـع تطبيقـات البرامـج لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض)، تـم اسـتخدام معامـل ألفـا كرونبـاخ:

جدول رقم (4)

يوضح معامل ألفا كرونباخ

المحور	ن	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض.	257	14	0.906

مـن خـلال النتائـج الموضحـة أعـلاه، يتضح أن ثبـات محـور واقـع تطبيقـات البرامـج لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض مرتفـع، حيـث بلـغ (0.906)، مـما يـدل عـلى ثبـات المحـور وصلاحيتـه للدرجـة تطبيـق الميـداني.

- التحليـل السـيكومتري للعنـاصر المكونـة لمحـور (واقـع تطبيقـات البرامـج لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض):

للتعـرف عـلى مـدى إسـهام العنـاصر المكونة للمحـور في معامل ثبـات المحور وكذلـك مـدى ارتبـاط العنـاصر بالمجمـوع الـكلي للمحـور تم اسـتخدام معامـل ألفا كرونبـاخ إذا حـذف العنـصر وكذلـك معامـل الارتباط بـين درجة العنـصر والمجموع الـكلي للمحـور، ومعامل الارتبـاط المصحح:

جدول رقم (5)

التحليل السيكومتري لمفردات محور واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض ن = 257

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
1	0.906	0.413	*0.477
2	0.899	0.605	*0.654
3	0.896	0.681	*0.743
4	0.897	0.663	*0.721
5	0.894	0.718	*0.774
6	0.894	0.720	*0.776
7	0.894	0.722	*0.782
8	0.895	0.698	*0.750

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
9	0.903	0.495	*0.579*
10	0.897	0.662	*0.725*
11	0.894	0.735	*0.783*
12	0.907	0.367	*0.426*
13	0.907	0.365	*0.444*
14	0.902	0.540	*0.607*

يلاحـظ * دال عند مسـتوى الدلالة 0.05 فأقل

مـن الجـدول السـابق، يتضـح أن جميـع المفـردات المكونـة لمحـور (واقـع تطبيقـات البرامـج لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض)، تسـاهم في زيـادة الثبـات لهـذا المحـور فيـما عـدا العبارتـين رقـم (12، 13) واللتـان كان حذفهـما سـيرفع مـن درجـة الثبـات إلى (0.907، 0.0907) بـدلاً عـن (0.906)، ولكـن الباحـث رأى عـدم حذفهـما خاصـة، وأنهـما تتمتعـان بدرجـة عاليـة مـن صـدق المحتـوى مـن قِبـل المحكمـين وصـدق الاتسـاق الداخـلي كذلـك، مـما يدعـم وجودهـما كـما أن درجـة الثبـات في وجودهـما مرتفعـة، الأمـر الـذي يقلـل مـن الحاجـة لحذفهـما.

كـما يتضـح مـن الجـدول رقـم (5) أن كل معامـلات الارتبـاط بـين المفـردات المكونـة لمحـور (واقـع تطبيقـات البرامـج لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض) وبـين المجمـوع الـكلي وكذلـك المجمـوع الـكلي محذوفـاً منـه درجـة المفـردة دالـة عنـد مسـتوى 0.05 وأن قيـم معامـلات الارتباط المصححـة تراوحت بين 0.365 و 0.735.

وللتحقـق مـن الاتسـاق الداخـلي والثبـات لمفـردات محـور (واقـع مسـتوى التمكـين لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض) تـم اسـتخدام معامـل ألفـا كرونبـاخ:

جدول رقم (6)

يوضح معامل ألفا كرونباخ

المحور	ن	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض	257	14	0.902

من خلال النتائج الموضحة أعلاه، يتضح أن ثبات محور واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض مرتفع، حيث بلغ (0.902)، مما يدل على ثبات المحور وصلاحيته للدرجة تطبيق الميداني.

- التحليل السيكومتري للعناصر المكونة لمحور (واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض):

للتعرف على مدى إسهام العناصر المكونة للمحور في معامل ثبات المحور وكذلك مدى ارتباط العناصر بالمجموع الكلي للمحور، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ إذا حذف العنصر وكذلك معامل الارتباط بين درجة العنصر والمجموع الكلي للمحور، ومعامل الارتباط المصحح:

جدول رقم (7)

التحليل السيكومتري لمفردات محور واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض ن = 257

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
1	0.902	0.471	*0.570
2	0.896	0.598	*0.661
3	0.908	0.218	*0.312
4	0.894	0.626	*0.698
5	0.897	0.558	*0.629
6	0.893	0.659	*0.711
7	0.896	0.577	*0.647
8	0.892	0.692	*0.751
9	0.892	0.680	*0.738
10	0.892	0.684	*0.745
11	0.895	0.621	*0.683
12	0.895	0.610	*0.667
13	0.894	0.634	*0.690
14	0.890	0.725	*0.774

يلاحـظ * دال عند مسـتوى الدلالة 0.05 فأقل

من الجدول السابق، يتضح أن جميع المفردات المكونة لمحور (واقع مستوى التمكـين لـدى العاملين بجوازات الرياض) تسـاهم في زيـادة الثبات لهذا المحور فيما عـدا العبـارة رقـم (3) والتي كان حذفها سـيرفع من درجـة الثبات إلى (0.908) بدلاً عـن (0.902) ولكـن الباحـث رأى عدم حذفهـا خاصة وأنها تتمتـع بدرجة عالية من

صدق المحتوى من قبل المحكمين وصدق الاتساق الداخلي كذلك مما يدعم وجودها كما أن درجة الثبات في وجودها مرتفعة الأمر الذي يقلل من الحاجة لحذ فها.

كما يتضح من الجدول رقم (7) أن كل معاملات الارتباط بين المفردات المكونة لمحور (واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض) وبين المجموع الكلي وكذلك المجموع الكلي محذوفاً منه درجة المفردة دالة عند مستوى 0.05 وأن قيم معاملات الارتباط المصححة تراوحت بين 0.218 و 0.725.

وللتحقق من الاتساق الداخلي والثبات لمفردات محور (واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض) تم استخدام معامل ألفا كرونباخ:

جدول رقم (8)

يوضح معامل ألفا كرونباخ

المحور	ن	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض	257	19	0.973

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن ثبات محور واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض مرتفع حيث بلغ (0.973) مما يدل على ثبات المحور وصلاحيته للدرجة تطبيق الميداني.

- التحليـل السـيكومتري للعنـاصر المكونـة لمحـور (واقـع مسـتوى الاغـتراب الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض):

للتعـرف عـلى مـدى إسـهام العنـاصر المكونة للمحـور في معامل ثبـات المحور وكذلـك مـدى ارتبـاط العنـاصر بالمجمـوع الـكلي للمحـور تم اسـتخدام معامـل ألفا كرونبـاخ إذا حـذف العنـصر وكذلـك معامـل الارتباط بـين درجة العنـصر والمجموع الـكلي للمحـور، ومعامل الارتبـاط المصحح:

جدول رقم (9)

التحليل السيكومتري لمفردات محور واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض ن = 257

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
1	0.973	0.690	0.722*
2	0.972	0.779	0.799*
3	0.972	0.802	0.826*
4	0.971	0.840	0.858*
5	0.972	0.812	0.830*
6	0.973	0.721	0.745*
7	0.972	0.743	0.770*
8	0.972	0.763	0.774*
9	0.971	0.836	0.848*
10	0.971	0.830	0.848*
11	0.971	0.852	0.869*

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
12	0.971	0.856	*0.868
13	0.971	0.834	*0.851
14	0.972	0.816	*0.837
15	0.971	0.820	*0.832
16	0.971	0.853	*0.867
17	0.971	0.847	*0.865
18	0.972	0.747	*0.773
19	0.973	0.725	*0.751
-	-	-	-

يلاحظ * دال عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل

من الجدول السابق يتضح أن جميع المفردات المكونة لمحور (واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض) تساهم في زيادة الثبات لهذا المحور.

كما يتضح من الجدول رقم (9) أن كل معاملات الارتباط بين المفردات المكونة لمحور (واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض) وبين المجموع الكلي وكذلك المجموع الكلي محذوفاً منه درجة المفردة دالة عند مستوى 0.05 وأن قيم معاملات الارتباط المصححة تراوحت بين 0.690 و 0.856.

وللتحقق من الاتساق الداخلي والثبات لمفردات محور (المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض) تم استخدام معامل ألفا كرونباخ

جدول رقم (10)

يوضح معامل ألفا كرونباخ

المحور	ن	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض	257	11	0.876

مـن خـلال النتائـج الموضحـة أعـلاه يتضـح أن ثبـات محـور المعوقـات التـي تحـدّ مـن تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض مرتفـع حيـث بلـغ (0.876)، مـما يـدل عـلى ثبـات المحـور وصلاحيتـه للدرجـة تطبيـق الميـداني.

- التحليـل السـيكومتري للعنـاصر المكونـة لمحـور (المعوقـات التـي تحدّ مـن تطبيقات البرامـج والتقنيـات الحديثـة لـدى العاملين بجـوازات الرياض):

للتعـرف عـلى مـدى إسـهام العنـاصر المكونة للمحـور في معامل ثبـات المحور وكذلـك مـدى ارتبـاط العنـاصر بالمجمـوع الـكلي للمحـور تم اسـتخدام معامـل ألفا كرونبـاخ إذا حـذف العنـصر وكذلـك معامـل الارتباط بـين درجة العنـصر والمجموع الـكلي للمحـور، ومعامل الارتبـاط المصحح:

جدول رقم (11)

التحليل السيكومتري لمفردات محور المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض ن = 257

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
1	0.865	0.589	*0.679
2	0.868	0.541	*0.621
3	0.861	0.644	*0.721
4	0.867	0.564	*0.647
5	0.863	0.614	*0.693
6	0.859	0.673	*0.743
7	0.859	0.671	*0.748
8	0.864	0.608	*0.682
9	0.868	0.542	*0.619
10	0.869	0.520	*0.613
11	0.875	0.470	*0.589
-	-	-	-

يلاحـظ * دال عند مسـتوى الدلالة 0.05 فأقل

مـن الجـدول السـابق، يتضـح أن جميـع المفـردات المكونة لمحـور (المعوقات التـي تحـدّ مـن تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض) تسـاهم في زيـادة الثبـات لهـذا المحـور.

كـما يتضـح مـن الجـدول رقـم (11) أن كل معامـلات الارتباط بـين المفردات المكونـة لمحـور (المعوقـات التي تحدّ مـن تطبيقات البرامج والتقنيـات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض) وبين المجموع الكلي وكذلك المجموع الكلي محذوفاً منه

درجة المفردة دالة عند مستوى 0.05 وأن قيم معاملات الارتباط المصححة تراوحت بين 0.470 و 0.673.

وللتحقق من الاتساق الداخلي والثبات لمفردات محور (المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض) تم استخدام معامل ألفا كرونباخ:

جدول رقم (12)

يوضح معامل ألفا كرونباخ

المحور	ن	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض.	257	12	0.850

من خلال النتائج الموضحة أعلاه، يتضح أن ثبات محور المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض مرتفع حيث بلغ (0.850) مما يدل على ثبات المحور وصلاحيته للدرجة تطبيق الميداني.

- التحليل السيكومتري للعناصر المكونة لمحور (المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض):

للتعرف على مدى إسهام العناصر المكونة للمحور في معامل ثبات المحور وكذلك مدى ارتباط العناصر بالمجموع الكلي للمحور تم استخدام معامل ألفا كرونباخ إذا حذف العنصر وكذلك معامل الارتباط بين درجة العنصر والمجموع الكلي للمحور، ومعامل الارتباط المصحح:

جدول رقم (13)

التحليل السيكومتري لمفردات محور المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض ن = 257

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
1	0.849	0.354	0.445*
2	0.836	0.582	0.654*
3	0.838	0.531	0.627*
4	0.833	0.601	0.682*
5	0.836	0.554	0.652*
6	0.834	0.580	0.671*
8	0.841	0.488	0.593*
9	0.838	0.536	0.628*
10	0.837	0.553	0.637*
11	0.852	0.322	0.432*
12	0.841	0.500	0.612*

يلاحظ * دال عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل

من الجدول السابق يتضح أن جميع المفردات المكونة لمحور (المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض) تساهم في زيادة الثبات لهذا المحور فيما عدا العبارة رقم (11) والتي كان حذفها سيرفع من درجة الثبات إلى (0.852) بدلاً عن (0.850) ولكن الباحث رأى عدم حذفها خاصة وأنها تتمتع بدرجة عالية من صدق المحتوى من قبل المحكمين

وصدق الاتساق الداخلي كذلك مما يدعم وجودها كما أن درجة الثبات في وجودها مرتفعة الأمر الذي يقلل من الحاجة لحذفها.

كما يتضح من الجدول رقم (13) أن كل معاملات الارتباط بين المفردات المكونة لمحور (المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض) وبين المجموع الكلي وكذلك المجموع الكلي محذوفاً منه درجة المفردة دالة عند مستوى 0.05 وأن قيم معاملات الارتباط المصححة تراوحت بين 0.322 و 0.638.

إجراءات تطبيق أداة الدراسة

بعد الحصول على خطاب تعريف يفيد بارتباط الباحث بكلية العلوم الاجتماعية والإدارية، تم توزيع الاستبيانات على أفراد الدراسة، وطُلِب منهم إرجاعها مرة أخرى، ثم بعد أسبوعين تقريباً تم حصر الاستبيانات التي تم جمعها، حيث كان عددها (257) استبانة صالحة للتحليل واستغرق توزيع الاستبانات وجمعها (15) يوماً، وتم ذلك خلال الفصل الدراسي الثاني للعام 1435/1434هـ.

وبعد ذلك تم إدخال البيانات، ومعالجتها إحصائياً بالحاسب الآلي عن طريق برنامج (spss)، ومن ثم قام الباحث بتحليل البيانات واستخراج النتائج.

أساليب المعالجة الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS).

وبعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي(الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (5 - 1=4)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (5/4= 0.80) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وأصبح طول الخلايا كما يلي:

- من 1 إلى أقل من 1.80 يمثل (غير متوافرة /غير موافق بشدة / غير مهم أبداً) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من 1.80 إلى 2.60 يمثل (متوافرة بدرجة قليلة / غير موافق / غير مهم) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من 2.60 إلى أقل من 3.40 يمثل (متوافرة بدرجة متوسطة / محايد / مهم إلى حدٍ ما) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من 3.40 إلى أقل من 4.20 يمثل (متوافرة / موافق / مهم) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من 4.20 إلى أقل من 5.00 يمثل (متوافرة بدرجة كبيرة / موافق بشدة / مهم جداً) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.

وبعد ذلك، تم حساب المقاييس الاحصائية التالية:

1. التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسة التي تتضمنها أداة الدراسة.

2. المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) " Weighted Mean " وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي موزون.

3. المتوسط الحسابي " Mean " وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسط متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.

4. تم استخدام الانحراف المعياري "Standard Deviation" للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

5. تم استخدام اختبار مربع كاي لتحديد مدى تجانس أو تباين وجهات نظر أفراد الدراسة حول متوسطات إجاباتهم.

6. تم استخدام (ت لعينتين مستقلتين) للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة نحو محاور

الدراسـة باختـلاف متغيراتهـم الشـخصية والوظيفيـة التـي تنقسـم إلى أكـثر مـن فئتين.

7.تـم اسـتخدام (تحليـل التبايـن الأحادي) للتعـرف على ما إذا كانـت هنالك فـروق ذات دلالـة إحصائيـة في اتجاهات أفـراد مجتمع الدراسـة نحو محـاور الدراسـة باختـلاف متغيراتهـم الشـخصية والوظيفيـة التـي تنقسـم إلى فئتـين فقـط.

8.تـم اسـتخدام اختبـار (أقـل فـرق معنـوي) (LSD) لتحديـد صالـح الفروق بـين فئـات المتغـيرات الشـخصية والوظيفيـة التـي تنقسـم إلى أكثر من فئتـين، وذلـك إذا مـا بـين اختبـار تحليـل التبايـن وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة بـين فئـات هـذه المتغيرات.

الفصل الرابع
عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة نتائجها

- النتائـج المُتَعَلِّقة بوصف أفراد عينة الدراسـة.
- النتائج المُتَعَلِّقة بأسـئلة الدراسـة.

الفصل الرابع
عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة نتائجها

هدفت هذه الدراسة إلى التَّعرُّف على واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض، ولتحقيق الهدف العام لها، سعت الدراسة إلى التعرُّف على واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض، والتعرُّف على واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض، والتعرُّف على واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض، والتعرُّف على المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض، والتعرُّف على المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض من وجهة نظر العاملين فيها، والتعرف على العلاقة ذات الدلالة الإحصائية بين واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وواقع التمكين ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض، والتعرُّف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في وجهات نظر المبحوثين نحو واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض تُعزى إلى متغيراتهم الشخصية والوظيفية، وسعت الدراسة إلى الإجابة على الأسئلة التالية:

س 1: ما واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض؟

س 2: ما واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض؟

س 3: ما واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض ؟

س 4: ما المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض؟

س 5: ما المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض من وجهة نظر العاملين فيها؟

س 6: هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وواقع التمكين ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض ؟

س 7: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر المبحوثين نحو واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض تُعزى إلى متغيراتهم الشخصية والوظيفية؟

وفيما يلي ما توصلت إليه الدراسة من نتائج في ضوء أهدافها وتساؤلاتها:

النتائج المُتَعَلِّقة بوصف أفراد عينة الدراسة

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المستقلة المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة متمثلة في (العمر – الحالة الاجتماعية – الرتبة العسكرية – المستوي التعليمي – عدد سنوات الخبرة - عدد الدورات التي حصلت عليها في مجال التقنية - نوع التقنية التي تستخدمها في إنجاز معاملات المراجعين)، وفي ضوء هذه المتغيرات يمكن تحديد خصائص أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

جدول رقم (14)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	76	29.6
من 30 إلى أقل من 40 سنة	90	35.0
من 40 إلى أقل من 50 سنة	62	24.1
من 50 سنة فأكثر	29	11.3
المجموع	257	% 100

يتضح من الجدول رقم (14) أن (90) من أفراد عينة الدراسة يُمثِّلُون ما نسبته 35.0 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة , و (76) منهم يُمثِّلُون ما نسبته 29.6 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم أقل من 30 سنة، و (62)

منهم يُمثِّلون ما نسبته 24.1 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة، و (29) منهم يُمثِّلون ما نسبته 11.3 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم من 50 سنة فأكثر.

جدول رقم (15)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة
متزوج	196	76.3
مطلق	11	4.3
أعزب	35	13.6
أرمل	15	5.8
المجموع	257	% 100

يتضح من الجدول رقم (15)، أن (196) من أفراد عينة الدراسة يُمثِّلون ما نسبته 76.3 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة متزوجون وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة , و (35) منهم يُمثِّلون ما نسبته 13.6 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة غير متزوجين، و (15) منهم يُمثِّلون ما نسبته 5.8 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة ارامل، و (11) منهم يُمثِّلون ما نسبته 4.3 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة مطلقين.

جدول رقم (16)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الرتبة العسكرية

الرتبة العسكرية	التكرار	النسبة
ضابط صف	159	619
ضابط	97	377
لم يبين	1	04
المجموع	257	% 100

يتضح من الجدول رقم (16) أن (159) من أفراد عينة الدراسة يُمثِّلُون ما نسبته 619 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة ضباط صف وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة , و (97) منهم يُمثِّلُون ما نسبته 377 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة ضباط، و (1) منهم يمثِّل ما نسبته 04 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة لم يبين

جدول رقم (17)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
ثانوي فما دون	132	514
بكالوريــوس	79	307
ماجستير	32	125
دكتوراه	10	39
لم يبين	4	16
المجموع	257	% 100

يتضح مـن الجـدول رقـم (17) أن (132) مـن أفـراد عينـة الدراسـة يُمثِّلـون مـا نسـبته 51.4 % مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة مؤهلهـم العلمـي ثانـوي فـما دون وهـم الفئـة الأكـثر مـن أفـراد عينـة الدراسـة , و (79) منهـم يُمثِّلـون مـا نسـبته 30.7 % مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة مؤهلهـم العلمـي بكالوريوس، و (32) منهـم يُمثِّلـون مـا نسـبته 12.5 % مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة مؤهلهـم العلمـي ماجسـتير، و (10) منهـم يُمثِّلـون مـا نسـبته 3.9 % مـن إجمالي أفـراد عينة الدراسـة مؤهلهـم العلمـي دكتـوراه، و (4) منهـم يُمثِّلـون مـا نسـبته 1.6 % مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة لم يبينـوا.

جدول رقم (18)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	41	16.0
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	53	20.6
من 10 سنوات الي أقل من 15 سنة	60	23.3
من 15 سنة فأكثر	100	38.9
لم يبين	3	1.2
المجموع	257	100%

يتضح مـن الجـدول رقـم (18) أن (100) مـن أفـراد عينـة الدراسـة يُمثِّلـون مـا نسـبته 38.9 % مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة سـنوات خبرتهم من 15 سـنة فأكـثر وهـم الفئـة الأكـثر من أفـراد عينة الدراسـة , و (60) منهـم يُمثِّلون ما نسـبته 23.3 % مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة سـنوات خبرتهـم من 10 سـنوات الي أقل

مـن 15 سـنة، و (53) منهـم يُمثِّلـون مـا نسـبته 20.6 % مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة سـنوات خبرتهـم مـن 5 إلى أقـل مـن 10 سـنوات، و (41) منهـم يُمثِّلـون مـا نسـبته 16.0 % مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة سـنوات خبرتهـم أقـل مـن 5 سـنوات، و (3) منهـم يُمثِّلـون مـا نسـبته 1.2 % مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة لم يبينـوا.

جدول رقم (19)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير عدد الدورات التي حصلت عليها في مجال التقنية

	التكرار	النسبة
لم ألتحق بأية دورة	49	19.1
دورة واحدة فأكثر	208	80.9
المجموع	257	% 100

يتضـح مـن الجـدول رقـم (19) أن (208) مـن أفـراد عينـة الدراسـة يُمثِّلـون مـا نسـبته 80.9 % مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة عـدد دوراتهـم التدريبيـة في مجـال التقنيـة دورة تدريبيـة واحـدة فأكـثر، وهـم الفئـة الأكـثر مـن أفـراد عينـة الدراسـة, و (49) منهـم يُمثِّلـون مـا نسـبته 19.1 % من إجمالي أفراد عينة الدراسـة لم يحصلـوا عـلى دورات تدريبيـة في مجـال التقنيـة.

جدول رقم (20)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير في حالة الحصول على دورات: نوع التقنية التي تستخدمها في إنجاز معاملات المراجعين

نوع التقنية	التكرار	النسبة
الحاسب الآلي	144	56.0
بصمة العين	15	5.8
الأرشفة الالكترونية	19	7.4
بصمة الأصابع	13	5.1
بصمة الصوت	16	6.2
لم يبين	1	0.4
المجموع	208	% 100

يتضح من الجدول رقم (20) أن (144) من الذين تحصلوا على دورات تدريبية في مجال التقنية يُمثِّلون ما نسبته 56.0 % من إجمالي الذين تحصلوا على دورات تدريبية في مجال التقنية نوع التقنية التي يستخدمونها في إنجاز معاملات المراجعين الحاسب الآلي، وهم الفئة الأكثر من الذين تحصلوا على دورات تدريبية في مجال التقنية , و (19) منهم يُمثِّلون ما نسبته 7.4 % من إجمالي من الذين تحصلوا على دورات تدريبية في مجال التقنية نوع التقنية التي يستخدمونها في إنجاز معاملات المراجعين الأرشفة الالكترونية، و(16) منهم يُمثِّلون ما نسبته 6.2 % من إجمالي من الذين تحصلوا على دورات تدريبية في مجال التقنية نوع التقنية التي يستخدمونها في إنجاز معاملات المراجعين بصمة الصوت، و(15) منهم يُمثِّلون ما نسبته 5.8 % من إجمالي من الذين تحصلوا على دورات تدريبية في مجال التقنية نوع التقنية التي يستخدمونها في إنجاز معاملات المراجعين بصمة العين، و(13)

منهم يُمثِّلُون ما نسبته 5.1 % من إجمالي من الذين تحصلوا على دورات تدريبية في مجال التقنية نوع التقنية التي يستخدمونها في إنجاز معاملات المراجعين بصمة الأصابع، و(1) منهم يمثل ما نسبته 0.4 % من إجمالي من الذين تحصلوا على دورات تدريبية في مجال التقنية لم يبين.

النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

السؤال الأول: "ما واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض "؟

للتعرف على واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (21)

استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			غير متوافقة	متوافقة بدرجة قليلة	متوافقة بدرجة متوسطة	متوافقة	متوافقة بدرجة كبيرة			كا2 لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =3		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
										القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
12	برنامج طباعة الإقامة	ت	11	15	27	83	120	4.12	1.089	180.797	*0.000	16.412	*0.000	3.98	4.25	1
		%	4.3	5.9	10.5	32.4	46.9									
13	برنامج طباعة الجواز السعودي	ت	13	9	33	91	111	4.08	1.074	169.868	*0.000	16.146	*0.000	3.95	4.21	2
		%	5.1	3.5	12.8	35.4	43.2									
1	نظام التشغيل – النوافذ	ت	3	20	38	96	100	4.05	0.977	152.903	*0.000	17.239	*0.000	3.93	4.17	3
		%	1.2	7.8	14.8	37.4	38.9									
14	أنظمة تحديد الهوية والبصمات	ت	18	18	35	84	102	3.91	1.200	119.128	*0.000	12.159	*0.000	3.76	4.06	4
		%	7.0	7.0	13.6	32.7	39.7									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			غير متوافرة	متوافرة بدرجة قليلة	متوافرة بدرجة متوسطة	متوافرة	متوافرة بدرجة كبيرة			كا2 لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =3		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
										القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
9	إنترانـــــت (شـــــبكة معلومـــات داخلية).	ت	19	20	42	77	99	3.84	1.228	98.156	*0.000	11.027	*0.000	3.69	4.00	5
		%	7.4	7.8	16.3	30.0	38.5									
2	حزمـــــة أوفيس	ت	19	16	41	92	88	3.84	1.183	105.445	*0.000	11.302	*0.000	3.69	3.98	6
		%	7.4	6.2	16.0	35.8	34.2									
10	بريـــــد إلكتروني	ت	35	23	39	68	92	3.62	1.398	61.346	*0.000	7.092	*0.000	3.45	3.79	7
		%	13.6	8.9	15.2	26.5	35.8									
3	منظومـــات إدارية ومالية	ت	37	14	53	64	89	3.60	1.383	61.891	*0.000	6.945	*0.000	3.43	3.77	8
		%	14.4	5.4	20.6	24.9	34.6									
4	بـــــرامج التقارير	ت	30	24	54	76	73	3.54	1.308	44.498	*0.000	6.582	*0.000	3.38	3.70	9
		%	11.7	9.3	21.0	29.6	28.4									
8	إنترنـــــت (شـــــبكة عالمية).	ت	43	25	39	62	88	3.49	1.463	46.171	*0.000	2.374	*0.000	3.31	3.67	10
		%	16.7	9.7	15.2	24.1	34.2									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			غير متوافرة	متوافرة بدرجة قليلة	متوافرة بدرجة متوسطة	متوافرة	متوافرة بدرجة كبيرة			كا2 لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =3		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
										القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
6	تبادل الرسائل والملفات	ت	44	29	36	76	72	3.40	1.436	35.471	*0.000	3.425	*0.000	3.22	3.58	11
		%	17.1	11.3	14.0	29.6	28.0									
5	برامج الأرشيف.	ت	52	23	44	64	72	3.32	1.481	28.314	*0.000	6.582	*0.001	3.13	3.50	12
		%	20.4	9.0	17.3	25.1	28.2									
7	تصميم مواقع الكترونية	ت	64	17	46	52	76	3.23	1.556	38.745	*0.000	4.475	*0.018	3.04	3.42	13
		%	25.1	6.7	18.0	20.4	29.8									
11	مؤتمرات واجتماعات عن بعد	ت	75	21	41	42	77	3.10	1.619	45.563	*0.000	7.092	0.335	3.10	3.30	14
		%	29.3	8.2	16.0	16.4	30.0									
	المؤشر العام							3.6523	0.88830			11.773	*0.00	.5435	3.7615	

* فروق دالة عند مستوى 0.05 فأقل

مـن خـلال النتائـج الموضحـة أعلاه، يتضـح أن أفـراد عينة الدراسـة موافقون عـلى توافـر ملامـح واقـع تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض بمتوسـط (3.6523 مـن 5) وهـو متوسـط يقـع في الفئـة الرابعـة مـن فئـات المقيـاس الخـماسي (مـن 3.41 إلى 4.20) وهـي الفئـة التـي تشـير إلى خيـار" متوافـرة" عـلى أداة الدراسـة.

يتضـح مـن النتائـج أن جميـع قيـم مربـع كاي كانـت موجبـة ودالـة إحصائياً عنـد مسـتوى 0.05 مـما يبـين تفـاوت وجهـات نظـر أفـراد مجتمـع الدراسـة حـول هـذه العبارات.

كـما يتضـح مـن خـلال النتائـج أن هنـاك تفـاوت في موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى توافـر ملامـح واقـع تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض، حيـث تراوحـت متوسـطات موافقتهـم عـلى توافـر ملامـح واقـع تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض مابـين (3.10 إلى 4.12) وهـي متوسـطات تقـع في الفئتـين الثالثـة والرابعـة مـن فئـات المقيـاس الخـماسي واللتـان تشـيران إلى (متوافـرة بدرجـة متوسـطة / متوافـرة) عـلى أداة الدراسـة، مـما يوضـح التفـاوت في موافقـة أفراد عينة الدراسـة عـلى واقـع تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة لـدى العاملـين بجـوازات الرياض حيـث يتضـح مـن النتائـج أن أفـراد عينـة الدراسـة موافقـون عـلى توفـر عـشرة مـن ملامـح واقـع تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض تتمثـل في العبـارات رقـم (12، 13، 1، 14، 9، 2، 10، 3، 4، 8) والتـي تـم ترتيبهـا تنازليـا حسـب موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى توفرهـا كالتـالي:

1. جـاءت العبـارة رقـم (12) وهـى" برنامـج طباعـة الإقامة"بالمرتبـة الأولى مـن حيـث موافقـة أفـراد عينة الدراسـة عـلى توفرها بمتوسـط (4.12 مـن 5)، وتفـسر هـذه النتيجة بـأن اسـتخدام برنامج طباعـة الإقامات إلكترونيـاً، يقلـل مـن حـالات تزويرهـا ولذلـك عـادة مـا يكـون هنـاك اهتـمام بتطبيـق برنامـج طباعـة الإقامـة.

2.جاءت العبارة رقم (13) وهى" برنامج طباعة الجواز السعودي " بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة على توفرها بمتوسط (4.08 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن طباعة الجواز السعودي يعتبر من أهم المهام التي تقوم بها الجوازات لخدمة المواطن السعودي كما أن التطبيق الإلكتروني لطباعته يعزز من تأمين الجواز والحد من تزويره، ولذلك عادة ما يكون هناك اهتمام بتطبيق برنامج طباعة الجواز السعودي.

3.جاءت العبارة رقم (1) وهى" نظام التشغيل - النوافذ " بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة على توفرها بمتوسط (4.05 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن نظام التشغيل - النوافذ هو المدخل لجميع التطبيقات الإلكترونية، ولذلك عادةً ما يكون هناك تطبيق فاعل لنظام التشغيل - النوافذ.

4.جاءت العبارة رقم (14) وهى" أنظمة تحديد الهوية والبصمات " بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة على توفرها بمتوسط (3.91 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن تحديد الهوية والبصمات هي المعيار الأمني الفاعل لكشف التزوير والتحقق من الهويات وهو من البرامج التي يسهل تطبيقها في جميع الأمكنة، ولذلك عادة ما يكون هناك تطبيق فاعل لأنظمة تحديد الهوية والبصمات.

5.جاءت العبارة رقم (9) وهى" إنترانت (شبكة معلومات داخلية)" بالمرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة على توفرها بمتوسط (3.84 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن هناك حاجة لتبادل ملفات العمل ومتابعة العمل ومراقبته، ولذلك عادةً ما يكون هناك تطبيق فاعل لنظام إنترانت (شبكة معلومات داخلية)، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة السبيق (2003م) والتي بينت نتائجها

الاستفادة من خدمات شبكة الإنترنت في مجال تطوير العمل الأمني، وكذلك تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كليبي(2007م)، والتي بينت نتائجها أن أفراد البحث يرون أن هنالك خمسة تقنيات حديثة تستخدم في الإدارة العامة لدوريات الأمن أبرزها تتمثل في: الحاسب الآلي، والفاكس، والإنترانت (الشبكة الداخلية).

6.جاءت العبارة رقم (2) وهى" حزمة أوفيس " بالمرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة على توفرها بمتوسط (3.84 من5)، وتفسر هذه النتيجة بأن حزمة الأوفيس هي التي يتم من خلالها تنفيذ الكثير من المهام والتطبيقات، ولذلك عادة ما يكون هناك تطبيق فاعل لحزمة الأوفيس.

7.جاءت العبارة رقم (10) وهى" بريد إلكتروني " بالمرتبة السابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة على توفرها بمتوسط (3.62 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن هناك حاجة للتواصل وتبادل الملفات في العمل، ولذلك عادة ما يكون هناك تطبيق فاعل للبريد الإلكتروني، وتتفق هذه النتيجة مع توصيات دراسة السبيق (2003م) والتي أوصت بأن من أهم الآليات التي تؤدي إلى زيادة الاستفادة من خدمات شبكة الإنترنت هي: توفير الاتصالات بالبريد الإلكتروني.

8.جاءت العبارة رقم (3) وهى" منظومات إدارية ومالية " بالمرتبة الثامنة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة على توفرها بمتوسط (3.60 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن تنظيم العمل الإداري والمالي ينعكس على جودة العمل وتحقيق أهدافه، ولذلك عادة ما يكون هناك تطبيق لمنظومات إدارية ومالية. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة الخيبري (2003م) والتي بينت نتائجها أن وسائل التقنية الحديثة بإدارات الاتصالات الإدارية بالأجهزة الأمنية بوزارة الداخلية تتوافر بنسب

متفاوتـة، واتضـح الاسـتخدام المتفـاوت لوسـائل التقنيـة الحديثـة في أعـمال الاتصـالات الإداريـة بالأجهـزة الأمنيـة بـوزارة الداخليـة.

9. جـاءت العبـارة رقـم (4) وهـى" برامـج التقاريـر " بالمرتبـة التاسـعة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى توفرها بمتوسـط (3.54 من 5)، وتفسر هـذه النتيجـة بـأن العمـل بالجـوازات بحاجـة لمتابعـة مسـتمرة وتدقيـق، ولذلـك عـادة مـا يكـون هنـاك تطبيـق لبرامـج التقاريـر.

10. جـاءت العبـارة رقـم (8) وهـى" إنترنـت (شـبكة عالميـة)." بالمرتبـة العـاشرة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى توفرهـا بمتوسـط (3.49 مـن 5)، وتفسر هـذه النتيجـة بـأن هنـاك حاجـة لتقديـم خدمـات إلكترونيـة للمسـتفيدين مـن عـلى البعـد، ولذلـك عـادةً مـا يكـون هنـاك تطبيـق لإنترنـت (شـبكة عالميـة)، وتتفق هذه النتيجـة مـع نتيجـة دراسـة الرقـاص (2009م) والتـي بينـت أن اتجاه عينـة الدراسـة نحـو اسـتخدام الإنترنـت يميـل إلى الاتجـاه الإيجـابي.

كـما يتضـح مـن النتائـج، أن أفـراد عينة الدراسـة موافقـون بدرجة متوسـطة عـلى توفـر أربعـة مـن ملامـح واقـع تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض تتمثـل في العبـارات رقـم (6، 5، 7، 11)، والتـي تـم ترتيبهـا تنازليـاً حسـب موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى توفرهـا بدرجة متوسـطة كالتالي:

1. جـاءت العبـارة رقـم (6) وهـى" تبـادل الرسـائل والملفـات " بالمرتبة الأولى مـن حيـث موافقـة أفـراد عينة الدراسـة عليهـا بدرجة كبيرة بمتوسـط (3.40 مـن 5)، وتفسر هـذه النتيجـة بـأن العمـل بالجـوازات بحاجة للمشـاركة والعمـل الجماعـي، ولذلـك عـادة مـا يكـون هنـاك تطبيـق لبرامـج تبـادل الرسـائل والملفات.

2. جـاءت العبـارة رقـم (5) وهى"برامج الأرشـيف" بالمرتبة الثانيـة من حيث

موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى توفرهـا بدرجة متوسـطة بمتوسـط (3.32 مـن 5)، وتفـسر هـذه النتيجـة بـأن العمـل بالجـوازات بحاجة للأرشـفة الإلكترونيـة لتسـهيل المتابعـة والتدقيـق، ولذلـك عـادة مـا يكـون هنـاك تطبيـق لبرامـج الأرشـيف.

3.جـاءت العبـارة رقـم (7) وهـى" تصميـم مواقـع الكترونيـة " بالمرتبـة الثالثـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى توفرهـا بدرجة متوسـطة بمتوسـط (3.23 مـن 5)، وتفـسر هـذه النتيجـة بـأن العمـل بالجـوازات بحاجـة للتنظيـم والتقسـيم الوظيفـي، ولذلـك عـادة مـا يكـون هنـاك تطبيـق لبرامـج تصميـم مواقـع الكترونيـة.

4.جـاءت العبـارة رقـم (11) وهى" مؤتمـرات واجتماعات عن بعـد " بالمرتبة الرابعـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينة الدراسـة عـلى توفرهـا بدرجة متوسـطة بمتوسـط (3.10 مـن 5)، وتفـسر هـذه النتيجـة بـأن العمـل بالجـوازات بحاجـة للتشـاور وتقديـم الأراء والمقترحـات والتواصل مع المرؤوسـين، ولذلـك عـادة مـا يكـون هنـاك تطبيـق لبرامـج مؤتمـرات واجتماعـات عـن بعد.

السـؤال الثاني: "ما واقع مسـتوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض "؟

للتعـرف عـلى واقـع مسـتوى التمكـين لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض تـم حسـاب التكـرارات والنسـب المئوية والمتوسـطات الحسـابية والانحرافـات المعيارية والرتـب لاسـتجابات أفـراد عينة الدراسـة على عبـارات محور واقع مسـتوى التمكين لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض وجـاءت النتائـج كـما يوضحها الجـدول التالي:

جدول رقم (22)

استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			كا2 لحسن المطابقة: القيمة	كا2 لحسن المطابقة: الاحتمالية	ت حول المتوسط =3: القيمة	ت حول المتوسط =3: الاحتمالية	الحد الأدنى	الحد الأعلى	
3	أتحمل المسؤولية عن الأعمال التي أقوم بها	ت	2	15	39	86	115	4.16	0.939	178.233	*0.000	19.728	*0.000	4.04	4.27	1
		%	0.8	5.8	15.2	33.5	44.7									
5	أستخدم خبراتي لتحسين الأداء	ت	5	16	42	81	113	4.09	1.011	158.856	*0.000	17.334	*0.000	3.97	4.22	2
		%	1.9	6.2	16.3	31.5	44.0									
7	أشعر بأنني عنصر لي دور في تحقيق	ت	9	17	48	88	95	3.95	1.067	121.268	*0.000	14.211	*0.000	3.81	4.08	3
		%	3.5	6.6	18.7	34.2	37.0									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			كا2 لحسن المطابقة: القيمة	كا2 لحسن المطابقة: الاحتمالية	ت حول المتوسط =3: القيمة	ت حول المتوسط =3: الاحتمالية	الحد الأدنى	الحد الأعلى	
	أهـــداف عملي															
6	أســهم في وضـــع الخطـــط الخاصـــة بالعمل	ت	10	23	38	93	93	3.92	1.103	119.868	*0.000	13.350	*0.000	3.78	4.05	4
		%	3.9	8.9	14.8	36.2	36.2									
13	تثـق الإدارة في مقـــدرتي على التعامل مـع المواقـف المختلفة	ت	11	14	48	96	87	3.91	1.063	123.023	*0.000	13.759	*0.000	3.78	4.04	5
		%	4.3	5.5	18.8	37.5	34.0									
9	تـــزودني الإدارة بكمية كافية مـــن	ت	11	18	52	78	97	3.91	1.116	108.102	*0.000	12.990	*0.000	3.77	4.04	6
		%	4.3	7.0	20.3	30.5	37.9									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			كا2 لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =3		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
										القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
	المعلومات															
12	أشعر بالقدرة على التأثير في مجريات العمل الذي أقوم به بشكل ملموس.	ت	9	14	55	99	80	3.88	1.024	122.436	*0.000	13.826	*0.000	3.76	4.01	7
		%	3.5	5.4	21.4	38.5	31.1									
8	تهتم الإدارة بتوسيع صلاحيات العاملين	ت	15	26	44	81	90	3.80	1.193	85.758	*0.000	10.741	*0.000	3.65	3.95	8
		%	5.9	10.2	17.2	31.6	35.2									
2	أمتلك سلطات كافية لأداء	ت	10	31	40	97	78	3.79	1.121	98.570	*0.000	11.259	*0.000	3.65	3.93	9
		%	3.9	12.1	15.6	37.7	30.4									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			كا2 لحسن المطابقة القيمة	كا2 لحسن المطابقة الاحتمالية	ت حول المتوسط =3 القيمة	ت حول المتوسط =3 الاحتمالية	الحد الأدنى	الحد الأعلى	
	مهامي															
10	تعمـــل الإدارة على تنميـــة مهاراتي	ت	18	28	36	87	88	3.77	1.226	87.689	*0.000	10.123	*0.000	3.62	3.92	10
		%	7.0	10.9	14.0	33.9	34.2									
4	تشـــجعني الإدارة على اتخـــاذ القـــرارات فيمـا يتعلـق بمصـــلحة العمل	ت	19	21	51	82	84	3.74	1.207	77.300	*0.000	9.870	*0.000	3.59	3.89	11
		%	7.4	8.2	19.8	31.9	32.7									
14	تهـتم الإدارة بتوفير المناخ الذي يسهم في نجـــاح	ت	22	19	38	103	75	3.74	1.201	103.370	*0.000	9.865	*0.000	3.59	3.89	12
		%	8.6	7.4	14.8	40.1	29.2									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			كا2 لحسن المطابقة: القيمة	كا2 لحسن المطابقة: الاحتمالية	ت حول المتوسط =3: القيمة	ت حول المتوسط =3: الاحتمالية	الحد الأدنى	الحد الأعلى	
	عملية التمكين															
1	تخذ قرارات فاعلة دون الرجوع للإدارة	ت	20	37	39	63	97	3.70	1.316	69.547	*0.000	8.550	*0.000	3.54	3.87	13
		%	7.8	14.5	15.2	24.6	37.9	3.70	1.316	69.547	*0.000	8.550	*0.000	3.54	3.87	13
11	يفوضني المديرون بعض صلاحياتهم.	ت	15	41	43	80	78	3.64	1.230	58.934	*0.000	8.370	*0.000	3.49	3.79	14
		%	5.8	16.0	16.7	31.1	30.4	3.64	1.230	58.934	*0.000	8.370	*0.000	3.49	3.79	14
المؤشر العام								3.8577	0.75417			18.231	*0.000	3.7650	3.9503	

* فروق دالة عند مستوى 0.05 فأقل

مـن خـلال النتائـج الموضحـة أعلاه، يتضـح أن أفـراد عينة الدراسـة موافقون عـلى واقـع مسـتوى التمكـين لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض بمتوسـط (3.8577 مـن 5) وهـو متوسـط يقـع في الفئـة الرابعـة مـن فئـات المقيـاس الخـماسي (مـن 3.41 إلى 4.20) وهـي الفئـة التـي تشـير إلى خيـار" موافـق " عـلى أداة الدراسـة، وتتفـق هـذه النتائـج مـع نتيجة دراسـة الدويـش(2012م) والتي بينت أن مسـتوى التمكـين في الأجهـزة الحكوميـة جـاء بدرجـة (متوسـطة)، كـما تتفـق مـع نتيجـة دراسـة نـدى النفيسـة (2011م) والتـي بينـت أن متوسـط إدراك التمكـين مرتفـع لـدى أفـراد العينـة، وتتفـق كذلـك مـع نتيجـة دراسـة القحطـاني (2011م) والتـي بينـت أن واقـع التمكـين العاملـين في المنظـمات الأمنيـة محـل الدراسـة جـاء بدرجة متوسـطة، كـما تتفـق مـع نتيجة دراسـة أبوهتلـة (2009م) والتي بينت أن مسـتوى التمكـين الوظيفـي لـدى العاملـين جـاء بدرجـة مرتفعـة، وتتفـق كذلـك مـع نتيجـة دراسـة بـن نحيـت (2008م) والتـي بينـت إلمـام العاملـين في المنظـمات الأمنيـة بمفهـوم تمكـين العاملـين بدرجـة كبـيرة.

يتضـح مـن النتائـج أن جميـع قيـم مربـع كاي كانت موجبـة ودالـة إحصائياً عنـد مسـتوى 0.05، مـما يبـين تفـاوت وجهـات نظـر أفـراد مجتمـع الدراسـة حـول هـذه العبارات.

كـما يتضـح مـن خـلال النتائـج أن هنـاك تجانـس في موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى واقـع مسـتوى التمكـين لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض، حيـث تراوحـت متوسـطات موافقتهـم عـلى واقـع مسـتوى التمكـين لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض مابـين (3.64 إلى 4.16) وهـي متوسـطات تقـع في الفئـة الرابعـة مـن فئـات المقيـاس الخـماسي والتـي تشـير إلى (موافـق) عـلى أداة الدراسـة، مـما يوضـح التجانـس في موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى واقـع مسـتوى التمكين لدى العاملـين بجـوازات الريـاض، حيـث يتضـح مـن النتائـج أن أفـراد عينـة الدراسـة موافقـون عـلى أربعـة عـشرة مـن ملامـح واقـع مسـتوى التمكـين لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض تتمثـل في العبـارات رقـم (3، 5، 7، 6، 13، 9، 12، 8، 2، 10، 4، 14، 1، 11) والتـي تـم ترتيبهـا تنازليـاً حسـب موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا كالتـالي:

1.جاءت العبارة رقم (3) وهى: " أتحمل المسؤولية عن الأعمال التي أقوم بها " بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (4.16 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن العاملين بالجوازات يدركون حجم المسئوليات في العمل وخطورة الأخطاء التي يرتكبونها، ولذلك عادة ما يكونون مدركين لواقع تحملهم المسؤولية عن الأعمال التي يقومون بها.

2.جاءت العبارة رقم (5) وهى: " أستخدم خبراتي لتحسين الأداء " بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (4.09 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن العاملين بالجوازات يحرصون على تحسين واقع أدائهم لرغبتهم في الترقي الوظيفي، ولذلك نجدهم يستخدمون خبراتهم لتحسين الأداء.

3.جاءت العبارة رقم (7) وهى: " أشعر بأنني عنصر لي دور في تحقيق أهداف عملي " بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3.95 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن العاملين بالجوازات يدركون فعالية الدور الذي يقومون به في تحقيق أهداف العمل في الجوازات، ولذلك نجدهم يشعرون بأنهم عنصر لهم دور في تحقيق أهداف عملهم.

4.جاءت العبارة رقم (6) وهى: " أسهم في وضع الخطط الخاصة بالعمل " بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3.92 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن الرؤساء بالجوازات يحرصون على إشراك مرؤوسيهم في خطط العمل لضمان تنفيذهم لها، ولذلك نجد العاملين يشعرون بأنهم يسهمون في وضع الخطط الخاصة بالعمل.

5.جاءت العبارة رقم (13) وهى: " تثق الإدارة في مقدرتي على التعامل

مع المواقف المختلفة " بالمرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3.91 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن الرؤساء بالجوازات يحرصون على تعزيز ثقة مرؤوسيهم في قدراتهم، كما نجد الرؤساء يحرصون على دعم روح المبادرة لدى مرؤوسيهم في حل مشكلات العمل ولذلك نجد العاملين يشعرون بثقة الإدارة في مقدرتهم على التعامل مع المواقف المختلفة.

6. جاءت العبارة رقم (9) وهي: " تزودني الإدارة بكمية كافية من المعلومات." بالمرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3.91 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن الرؤساء بالجوازات يحرصون على تقديم العون اللازم والشرح الكافي لمهام العمل لمرؤوسيهم لتسهيل أدائهم لهذه المهام، ولذلك نجد العاملين موافقين على تزويد الإدارة لهم بكمية كافية من المعلومات.

7. جاءت العبارة رقم (12) وهى: " أشعر بالقدرة على التأثير في مجريات العمل الذي أقوم به بشكل ملموس " بالمرتبة السابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3.88 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن الرؤساء بالجوازات يحرصون على أبداء التقدير لجهود مرؤوسيهم بما يحسن من رضاهم عن العمل، ولذلك نجد العاملين يشعرون بالقدرة على التأثير في مجريات العمل الذي يقومون به بشكل ملموس.

8. جاءت العبارة رقم (8) وهى: " تهتم الإدارة بتوسيع صلاحيات العاملين " بالمرتبة الثامنة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3.80 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن الرؤساء بالجوازات يحرصون على تعزيز مشاركة العاملين في العمل، ولذلك نجد العاملين يشعرون باهتمام الإدارة بتوسيع صلاحياتهم في العمل.

9. جاءت العبارة رقم (2) وهي" أمتلك سلطات كافية لأداء مهامي " بالمرتبة التاسعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3.79 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن الرؤساء بالجوازات يحرصون على منح العاملين الصلاحيات الكافية في العمل بما يحسن من دورهم وروح المبادرة لديهم في انجاز مهام العمل، ولذلك نجد العاملين يشعرون بامتلاكهم سلطات كافية لأداء مهامهم في العمل.

10. جاءت العبارة رقم (10) وهي: " تعمل الإدارة على تنمية مهاراتي " بالمرتبة العاشرة من حيث موائقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3.77 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن الرؤساء بالجوازات يحرصون على تعزيز قدرات ومهارات العاملين من خلال توفير فرص التدريب لهم بهدف تحسين مستوى أدائهم، ولذلك نجد العاملين يشعرون باهتمام الإدارة على تنمية مهاراتهم في العمل.

11. جاءت العبارة رقم (4) وهي: " تشجعني الإدارة على اتخاذ القرارات فيما يتعلق بمصلحة العمل " بالمرتبة الحادية عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3.74 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن الرؤساء بالجوازات يحرصون على تعزيز مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرار خاصة وأنهم من ينوط بهم تنفيذ هذه القرارات، ولذلك نجد الإدارة عادة ما تشجع العاملين على اتخاذ القرارات فيما يتعلق بمصلحة العمل.

12. جاءت العبارة رقم (14) وهى: " تهتم الإدارة بتوفير المناخ الذي يسهم في نجاح عملية التمكين " بالمرتبة الثانية عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3.74 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن إدارة الجوازات تعمل على تعزيز تمكين منسوبيها بما يحسن من مستوى ولائهم وأدائهم في العمل، ولذلك نجد الإدارة تهتم بتوفير المناخ الذي يسهم في نجاح عملية التمكين.

13.جاءت العبارة رقم (1) وهي: " أتخذ قرارات فاعلة دون الرجوع للإدارة " بالمرتبة الثالثة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3.70 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن إدارة الجوازات تعمل على تعزيز روح المبادرة لدى مرؤوسيها ومنحهم القدر الكافي من الصلاحيات في عملية اتخاذ القرار في مجال المهام المتعلقة بمهام عملهم، ولذلك نجد أن العاملين يتخذون في كثير من الأحيان قرارات فاعلة دون الرجوع للإدارة.

14.جاءت العبارة رقم (11) وهي: " يفوضني المديرون بعض صلاحياتهم " بالمرتبة الرابعة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3.64 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن إدارة الجوازات تعمل على التقليل من المركزية في العمل بما يبسط من العمل ويسهل من أدائه، ولذلك نجد أن المديرون يفوضون بعض صلاحياتهم لمرؤوسيهم.

السؤال الثالث: "ما واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض "؟

للتعرف على واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (23)

استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			كا2 لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =3		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
										القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
1	أشعر بأن الجوازات ليست مكاناً مناسباً للعمل	ت	14	46	46	47	104	3.70	1.307	82.553	*0.000	8.636	*0.000	3.54	3.86	1
		%	5.4	17.9	17.9	18.3	40.5									
7	أعجز عن صنع القرارات المهمة	ت	21	36	63	66	70	3.50	1.256	36.227	*0.000	6.372	*0.000	3.35	3.65	2
		%	8.2	14.0	24.5	25.7	27.2									
15	شعر أن مقدراتي ليست ملكي أو رهن تصرفي	ت	31	41	44	65	76	3.44	1.374	26.638	*0.000	5.175	*0.000	3.27	3.61	3
		%	12.1	16.0	17.1	25.3	29.6									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			كا2 لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =3		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
										القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
2	ليس لديّ القدرة على التأثير في العمل	ت	21	55	46	83	52	3.35	1.248	38.233	*0.000	4.500	*0.000	3.20	3.50	4
		%	8.2	21.4	17.9	32.3	20.2									
8	أشعر بالانعزال عن أهداف العمل	ت	27	45	63	58	64	3.34	1.307	18.934	*0.001	4.151	*0.000	3.18	3.50	5
		%	10.5	17.5	24.5	22.6	24.9									
4	أشعر بعدم الانتماء للوظيفة التي أعمل بها	ت	31	52	47	54	73	3.33	1.388	17.689	*0.001	3.865	*0.000	3.16	3.51	6
		%	12.1	20.2	18.3	21.0	28.4									
6	أشعر بضآلة الفرص للتأثير في مجريات العمل	ت	28	33	82	57	57	3.32	1.256	36.677	*0.000	4.073	*0.000	3.16	3.47	7
		%	10.9	12.8	31.9	22.2	22.2									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			كا2 لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =3		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
										القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
12	أشعر بعدم قبول وقناعة بالقيم السائدة	ت	36	41	50	65	65	3.32	1.375	13.953	*0.007	3.721	*0.000	3.15	3.49	8
		%	14.0	16.0	19.5	25.3	25.3									
18	أشعر بأن وظيفتي غير متوافقة مع أهداف العمل.	ت	27	52	54	73	51	3.27	1.279	20.802	*0.000	3.366	*0.000	3.11	3.43	9
		%	10.5	20.2	21.0	28.4	19.8									
16	أشعر بفراغ كبير.	ت	45	50	27	62	73	3.26	1.487	23.681	*0.000	2.853	*0.000	3.08	3.45	10
		%	17.5	19.5	10.5	24.1	28.4									
13	أشعر بالضآلة أمام الآخرين.	ت	41	47	42	57	70	3.26	1.439	11.541	*0.021	2.948	*0.000	3.09	3.44	11
		%	16.0	18.3	16.3	22.2	27.2									
5	أشعر بعدم	ت	37	48	55	45	71	3.25	1.412	12.828	*0.012	2.877	*0.000	3.08	3.43	12

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			كا2 لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =3		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
										القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
	القيمة والأهمية في العمل	%	14.4	18.7	21.4	17.5	27.6									
17	لا أفهم دوري أو مهامي الوظيفية.	ت	42	56	24	65	68	3.24	1.467	25.882	*0.000	2.604	*0.000	3.06	3.42	13
		%	16.5	22.0	9.4	25.5	26.7									
14	أعجز عن التحكم أو التأثير في مجريات الأمور المحيطة	ت	39	46	53	57	62	3.22	1.390	6.405	0.171	2.559	*0.000	3.05	3.39	14
		%	15.2	17.9	20.6	22.2	24.1									
11	أشعر باللامبالاة	ت	45	49	45	45	73	3.20	1.473	11.580	*0.021	2.202	*0.000	3.02	3.38	15
		%	17.5	19.1	17.5	17.5	28.4									
9	أشعر بالانسلاخ	ت	42	49	49	48	68	3.20	1.437	7.555	0.109	2.218	*0.000	3.02	3.38	16
		%	16.4	19.1	19.1	18.8	26.6									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			كا2 لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =3		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
										القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
	عن الزملاء															
10	أعجز عن التكيف مع ظروف العمل.	ت	36	55	50	55	60	3.19	1.379	6.617	0.158	2.175	*0.000	3.02	3.36	17
		%	14.1	21.5	19.5	21.5	23.4									
19	لا أهتم بمهام وأدوار زملائي العاملين في الأقسام أو الإدارات الأخرى	ت	30	66	51	69	41	3.10	1.276	21.191	*0.000	1.223	*0.000	-3.06	3.25	18
		%	11.7	25.7	19.8	26.8	16.0									
3	أستخدم أساليب غير مشروعة في	ت	58	53	43	42	61	2.98	1.493	5.782	0.216	-.209	*0.000	-3.20	3.16	19
		%	22.6	20.6	16.7	16.3	23.7									

م	الفقرة	استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			كا2 لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =3		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
									القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
	عملي														
المؤشر العام							3.2891	1.12318			4.126	*0.00	3.1511	3.4270	

* فروق دالة عند مستوى 0.05 فأقل

مـن خـلال النتائـج الموضحـة أعـلاه، يتضح أن أفـراد عينة الدراسـة محايدون في موافقتهـم حـول واقـع مسـتوى الاغـتراب الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض بمتوسـط (3.2891 مـن 5)، وهـو متوسـط يقـع في الفئـة الرابعة مـن فئات المقيـاس الخـماسي (مـن 2.61 إلى 3.40) وهـي الفئـة التي تشـير إلى خيـار" محايد" عـلى أداة الدراسـة، وتتفـق هـذه النتيجـة مـع نتيجـة دراسـة العتيبـي (2010م) والتـي بينـت وجـود الاغـتراب الوظيفي بدرجـة "ضعيفة"، بينـما تختلف مـع نتيجة دراسـة الكنعـان (2008م) والتـي بينـت أن مسـتوى الاغـتراب الوظيفـي "متوسـط" لـدى موظفـي الأجهـزة الحكوميـة بالمملكـة العربيـة السـعودية، كـما تختلـف مـع نتيجـة دراسـة أبـو حـماد (2008م) والتـي بينـت كذلـك وجـود الاغـتراب الوظيفي بدرجـة متوسـطة لـدى العاملـين في أمانـة عـمان الكـبرى.

يتضـح مـن النتائـج أن غالبيـة قيـم مربع كاي كانـت موجبة، ودالـة إحصائياً عنـد مسـتوى 0.05، مـما يبـين تفـاوت وجهـات نظـر أفـراد مجتمـع الدراسـة حـول هـذه العبـارات، فيـما عـدا العبـارات رقـم (14، 9، 10، 3)، والتـي كانـت قيمـة ت لعينـة واحـدة لهـا غـير دالـة إحصائيـاً عنـد مسـتوى 0.05، مـما يبـين عـدم موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى المحور.

كـما يتضـح مـن خـلال النتائـج، أن هنـاك تفـاوت في موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى واقـع مسـتوى الاغـتراب الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الرياض، حيـث تراوحـت متوسـطات الموافقـة عـلى واقـع مسـتوى الاغـتراب الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض مابـين (2.98 إلى 3.70)، وهـي متوسـطات تقـع في الفئتـين الثالثـة والرابعـة مـن فئـات المقيـاس الخماسي، واللتـان تشـيران إلى (محايد / موافـق) عـلى أداة الدراسـة، مـما يوضـح التفاوت في موافقـة أفراد عينة الدراسـة عـلى واقـع مسـتوى الاغـتراب الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض، حيـث يتضـح مـن النتائـج أن أفـراد عينـة الدراسـة موافقـون عـلى ثلاثـة مـن ملامـح واقع مسـتوى الاغـتراب الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض، تتمثـل في العبـارات رقـم (1، 7، 15)، والتـي تـم ترتيبهـا تنازليـاً حسـب موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا كالتـالي:

1.جاءت العبارة رقم (1) وهى: " أشعر بأن الجوازات ليست مكاناً مناسباً للعمل " بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3.70 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن العمل في الجوازات يكون مرهق في الكثير من الأحيان لكثرة عدد المعاملات ولعدم تهيئة بيئة العمل بالشكل المناسب، ولذلك نجد العاملين يشعرون بأن الجوازات ليست مكاناً مناسباً للعمل.

2.جاءت العبارة رقم (7) وهى" أعجز عن صنع القرارات المهمة " بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3.50 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن إدارة الجوازات عادة ما تحتفظ بصلاحيات اتخاذ القرارات المهمة ولذلك نجد العاملين يشعرون بعجزهم عن صنع القرارات المهمة.

3.جاءت العبارة رقم (15) وهى" أشعر أن مقدراتي ليست ملكي أو رهن تصرفي " بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3.44 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن إدارة الجوازات عادة ما تتبع أسلوب التوجيه المباشر لمرؤوسيها وتتشدد في متابعتهم، ولذلك نجد العاملين يشعرون بأن مقدراتهم ليست ملكهم أو رهن تصرفهم.

كما يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة محايدون حول ستة عشرة من ملامح واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض تتمثل في العبارات رقم (2، 8، 4، 6، 12، 18، 16، 13، 5، 7، 14، 11، 9، 10، 19، 3) والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب حيادية أفراد عينة الدراسة حولها كالتالي:

1.جاءت العبارة رقم (2) وهى" ليس لديّ القدرة على التأثير في العمل " بالمرتبة الأولى من حيث حيادية أفراد عينة الدراسة حولها بمتوسط

(3.35 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن إدارة الجوازات عادة ما تحرص على تقدير جهود مرؤوسيها وتتيح لهم الصلاحيات المناسبة، ولذلك نجد العاملين يشعرون بأن لديهم القدرة على التأثير في العمل.

2. جاءت العبارة رقم (8) وهى" أشعر بالانعزال عن أهداف العمل " بالمرتبة الثانية من حيث حيادية أفراد عينة الدراسة حولها بمتوسط (3.34 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن إدارة الجوازات عادة ما تحرص على إشراك مرؤوسيها في التخطيط للعمل لتعزيز دورهم في تنفيذ الخطط، ولذلك نجد العاملين يشعرون بأنهم غير معزولين عن أهداف العمل.

3. جاءت العبارة رقم (4) وهى" أشعر بعدم الانتماء للوظيفة التي أعمل بها " بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة حولها بمتوسط (3.33 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن إدارة الجوازات عادة ما تحرص على تعزيز روح الولاء لدى مرؤوسيها من أجل تعزيز دافعيتهم للعمل، ولذلك نجد العاملين يشعرون بالانتماء للوظيفة التي يعملون بها.

4. جاءت العبارة رقم (6) وهى" أشعر بضآلة الفرص للتأثير في مجريات العمل " بالمرتبة الرابعة من حيث حيادية أفراد عينة الدراسة حولها بمتوسط (3.32 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن إدارة الجوازات عادة ما تحرص على إشراك مرؤوسيها في عملية اتخاذ قرارات العمل خاصة وأنهم من ينفذون هذه القرارات، ولذلك نجد العاملين يشعرون بتأثيرهم في مجريات العمل.

5. جاءت العبارة رقم (12) وهى" أشعر بعدم قبول وقناعة بالقيم السائدة " بالمرتبة الخامسة من حيث حيادية أفراد عينة الدراسة حولها بمتوسط (3.32 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن إدارة الجوازات عادة ما

تحرص على تعزيز قيم ثقافة العمل وقيم التعاون لدى مرؤوسيها من اجل تفعيل جهودهم في العمل، ولذلك نجد العاملين يشعرون بالقبول والقناعة بالقيم السائدة.

6.جاءت العبارة رقم (18) وهى" أشعر بأن وظيفتي غير متوافقة مع أهداف العمل " بالمرتبة السادسة من حيث حيادية أفراد عينة الدراسة حولها بمتوسط (3.27 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن إدارة الجوازات عادة ما تحرص على توضيح أهداف لمرؤوسيها من أجل تعزيز القناعة بها وتعريفهم بكيفية تحقيقها، ولذلك نجد العاملين يشعرون بأن وظيفتهم متوافقة مع أهداف العمل.

7.جاءت العبارة رقم (16) وهى" أشعر بفراغ كبير " بالمرتبة السابعة من حيث حيادية أفراد عينة الدراسة حولها بمتوسط (3.26 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن العاملين بالجوازات يواجهون ضغوط عمل كبيرة، ولذلك نجد العاملين لا يشعرون بفراغ كبير.

8.جاءت العبارة رقم (13) وهى" أشعر بالضآلة أمام الآخرين " بالمرتبة الثامنة من حيث حيادية أفراد عينة الدراسة حولها بمتوسط (3.26 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن إدارة الجوازات عادة ما تحرص على تقدير جهود مرؤوسيها من أجل تعزيز رضاهم وتحسين دافعيتهم للعمل، ولذلك نجد العاملين لا يشعرون بالضآلة أمام الآخرين.

9.جاءت العبارة رقم (5) وهى" أشعر بعدم القيمة والأهمية في العمل " بالمرتبة التاسعة من حيث حيادية أفراد عينة الدراسة حولها بمتوسط (3.25 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن إدارة الجوازات عادة ما تحرص على تقدير جهود مرؤوسيها من أجل تعزيز رضاهم وتحسين دافعيتهم للعمل، ولذلك نجد العاملين يشعرون بالقيمة والأهمية في العمل.

10. جاءت العبارة رقم (17) وهى" لا أفهم دوري أو مهامي الوظيفية " بالمرتبة العاشرة من حيث حيادية أفراد عينة الدراسة حولها بمتوسط (3.24 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن إدارة الجوازات عادة ما تحرص على توضيح مهام العمل لمرؤوسيها من اجل تحسين أدائهم لمهامهم الوظيفية، ولذلك نجد العاملين يفهمون دورهم ومهامهم الوظيفية.

11. جاءت العبارة رقم (14) وهى" أعجز عن التحكم أو التأثير في مجريات الأمور المحيطة " بالمرتبة الحادية عشرة من حيث حيادية أفراد عينة الدراسة حولها بمتوسط (3.22 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن إدارة الجوازات عادة ما تحرص على توضيح منح الصلاحيات الكافية لمرؤوسيها من أجل تسهيل أدائهم لمهامهم الوظيفية، ولذلك نجد العاملين لا يشعرون بالعجز عن التحكم أو التأثير في مجريات الأمور المحيطة.

12. جاءت العبارة رقم (11) وهى" أشعر باللامبالاة " بالمرتبة الثانية عشرة من حيث حيادية أفراد عينة الدراسة حولها بمتوسط (3.20 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن إدارة الجوازات عادةً ما تحرص على تحسين روح المسئولية لدى مرؤوسيها، ولذلك نجد العاملين لا يشعرون باللامبالاة.

13. جاءت العبارة رقم (9) وهى" أشعر بالانسلاخ عن الزملاء " بالمرتبة الثالثة عشرة من حيث حيادية أفراد عينة الدراسة حولها بمتوسط (3.20 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن إدارة الجوازات تحرص على روح التعاون والعمل كفريق لمرؤوسيها، ولذلك نجد العاملين لا يشعرون بالانسلاخ عن الزملاء.

14. جاءت العبارة رقم (10) وهى" أعجز عن التكيف مع ظروف العمل "

بالمرتبـة الرابعـة عـشرة من حيـث حيادية أفـراد عينة الدراسـة حولها بمتوسـط (3.19 مـن 5)، وتفـسر هـذه النتيجـة بـأن إدارة الجـوازات تحـرص عـلى تهيئـة المتطلبـات اللازمـة للعمـل لمرؤوسـيها، ولذلـك نجـد العاملـين لا يشـعرون بالعجـز عـن التكيـف مـع ظـروف العمـل.

15. جـاءت العبـارة رقـم (19) وهـى" لا أهتـم بمهـام وأدوار زمـلائي العاملين في الأقسـام أو الإدارات الأخـرى " بالمرتبـة الخامسـة عـشرة مـن حيث حياديـة أفـراد عينـة الدراسـة حولهـا بمتوسـط (3.10 مـن 5)، وتفسر هـذه النتيجـة بـأن إدارة الجـوازات تحـرص عـلى تعريـف مرؤوسـيها بـأن العمـل في الجـوازات هـو عمـل متكامـل، ولذلـك نجـد العاملـين يشـعرون بالاهتـمام بمهـام وأدوار زملائهـم العاملـين في الأقسـام أو الإدارات الأخـرى.

16. جـاءت العبـارة رقـم (3) وهـى" أسـتخدم أسـاليب غـير مشروعـة في عمـلي " بالمرتبـة السادسـة عـشرة مـن حيـث حياديـة أفـراد عينـة الدراسـة حولهـا بمتوسـط (2.98 مـن 5)، وتفـسر هـذه النتيجـة بـأن العاملـين في الجـوازات يدركـون طبيعـة عملهـم الأمني ومسـؤولياتهم تجـاه الدولـة والمجتمـع كـما أنهـم يتمتعـون بـروح المسـئولية، ولذلك نجدهـم لا يسـتخدمون أسـاليب غـير مشروعـة في عملهـم.

السـؤال الرابـع: "مـا المعوقـات التـي تحدّ مـن تطبيقات البرامـج والتقنيـات الحديثة لدى العاملين بجـوازات الرياض؟"

للتعـرف عـلى المعوقـات التـي تحـدّ مـن تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض تـم حسـاب التكـرارات والنسـب المئوية والمتوسـطات الحسـابية والانحرافـات المعياريـة والرتـب لاسـتجابات أفـراد عينـة الدراسـة عـلى عبـارات محـور المعوقات التـي تحدّ مـن تطبيقات البرامـج والتقنيات الحديثـة لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض وجـاءت النتائـج كـما يوضحهـا الجـدول التـالي:

جدول رقم (24)

استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة: غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية: كا2 لحسن المطابقة: القيمة	كا2: الاحتمالية	ت حول المتوسط =3: القيمة	ت: الاحتمالية	حدود الثقة: الحد الأدنى	الحد الأعلى	الترتيب الكلي
9	انقطاع شبكة الانترنت المفاجئ.	ت	10	10	33	99	105	4.09	1.020	173.253	*0.000	17.070	*0.000	3.96	4.21	1
		%	3.9	3.9	12.8	38.5	40.9									
4	قلة الدورات المتعلقة بالتقنيات الحديثة.	ت	10	14	32	90	111	4.08	1.059	165.977	*0.000	16.370	*0.000	3.95	4.21	2
		%	3.9	5.4	12.5	35.0	43.2									
8	الاعتماد على الخبرات الشخصية في اتخاذ القرار يحدّ من استخدام التقنيات الحديثة.	ت	10	15	44	81	107	4.01	1.084	137.377	*0.000	14.958	*0.000	3.88	4.14	3
		%	3.9	5.8	17.1	31.5	41.5									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			كا2 لحسن المطابقة القيمة	كا2 لحسن المطابقة الاحتمالية	ت حول المتوسط =3 القيمة	ت حول المتوسط =3 الاحتمالية	الحد الأدنى	الحد الأعلى	
2	ضعف برامج إعداد العاملين	ت	6	16	35	115	85	4.00	.964	170.374	*0.000	16.626	*0.000	3.88	4.12	4
		%	2.3	6.2	13.6	44.7	33.1									
10	عدم وجود الأجهزة الكافية للعاملين	ت	9	19	51	80	97	3.93	1.091	112.203	*0.000	13.575	*0.000	3.79	4.06	5
		%	3.9	3.9	12.8	38.5	40.9									
6	قلة اهتمام الإدارة العليا باستخدام التقنيات	ت	9	21	48	82	97	3.92	1.098	111.852	*0.000	13.468	*0.000	3.79	4.06	6
		%	3.5	8.2	18.7	31.9	37.7									
1	جهل العاملين بالتقنيات الحديثة	ت	13	30	32	83	97	3.87	1.193	105.608	*0.000	11.601	*0.000	3.72	4.01	7
		%	5.1	11.8	12.5	32.5	38.0									
3	لتقليل من أهمية البرامج والتقنيات الحديثة.	ت	10	14	32	90	111	3.82	1.146	95.549	*0.000	11.427	*0.000	3.68	4.96	8
		%	3.9	5.4	12.5	35.0	43.2									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			كا2 لحسن المطابقة: القيمة	كا2 لحسن المطابقة: الاحتمالية	ت حول المتوسط =3: القيمة	ت حول المتوسط =3: الاحتمالية	الحد الأدنى	الحد الأعلى	
7	الاقتصار على الاتصالات الهاتفية والفاكس في تبادل المعلومات.	ت	19	23	38	84	93	3.81	1.226	93.953	*0.000	10.630	*0.000	3.66	4.96	9
		%	7.4	8.9	14.8	32.7	36.2									
5	ارتفاع تكاليف البرامج والتقنيات الحديثة	ت	14	20	62	75	85	3.77	1.154	81.695	*0.000	10.672	*0.000	3.63	4.91	10
		%	5.4	7.8	24.1	29.2	33.1									
11	مكانية اختراق التقنيات المتصلة بالانترنت	ت	30	28	45	78	75	3.55	1.328	45.133	*0.000	6.591	*0.000	3.38	4.71	11
		%	11.7	10.9	17.5	30.4	29.2									
المؤشر العام								3.8953	0.75203			19.084	*0.00	3.8029	4.9876	

* فروق دالة عند مستوى 0.05 فأقل

مـن خـلال النتائـج الموضحـة أعلاه، يتضـح أن أفـراد عينة الدراسـة موافقون عـلى المعوقـات التـي تحـدّ مـن تطبيقات البرامـج والتقنيـات الحديثة لـدى العاملين بجـوازات الريـاض بمتوسـط (3.8953 مـن 5) وهـو متوسـط يقـع في الفئـة الرابعـة مـن فئـات المقيـاس الخـماسي (مـن 3.41 إلى 4.20) وهـي الفئـة التـي تشـير إلى خيـار" موافـق " عـلى أداة الدراسـة، وهـذه النتائـج تتفـق مـع نتيجـة دراسـة القحطـاني (2011م) والتـي بينـت أن معوقـات الإبـداع الإداري في المنظـمات كانـت بدرجـة مرتفعـة.

يتضـح مـن النتائـج أن جميـع قيـم مربـع كاي كانت موجبـة ودالـة إحصائياً عنـد مسـتوى 0.05 مـما يبـين تفـاوت وجهـات نظـر أفـراد مجتمـع الدراسـة حـول هـذه العبارات.

كـما يتضـح مـن خـلال النتائـج، أن هنـاك تجانـس في موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى المعوقـات التـي تحدّ مـن تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثة لدى العاملـين بجـوازات الريـاض حيـث تراوحـت متوسـطات موافقتهـم عـلى المعوقـات التـي تحـدّ مـن تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض مابـين (3.55 إلى 4.18) وهـي متوسـطات تقـع في الفئـة الرابعـة مـن فئـات المقيـاس الخـماسي والتـي تشـير إلى (موافـق) عـلى أداة الدراسـة مـما يوضـح التجانـس في موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى المعوقـات التـي تحدّ مـن تطبيقات البرامـج والتقنيـات الحديثـة لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض، حيـث يتضـح مـن النتائـج أن أفـراد عينـة الدراسـة موافقـون عـلى إحـدى عـشرة مـن المعوقـات التـي تحـدّ مـن تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض تتمثـل في العبـارات رقـم (9، 4، 8، 2، 10، 6، 1، 3، 7، 5، 11) والتـي تـم ترتيبهـا تنازليـاً حسـب موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا كالتـالي:

1. جـاءت العبـارة رقم (9) وهـي" انقطاع شـبكة الانترنت المفاجـئ " بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسـة عليها بمتوسـط (4.09 من 5)، وتفـسر هـذه النتيجـة بـأن مهام العمـل في الجـوازات والتطبيقات

الإلكترونيـة المسـتخدمة تعتمـد بشـكل كبـير عـلى العمـل الإلكـتروني، ولذلـك نجـد أن انقطـاع شـبكة الانترنـت المفاجـئ يعـوق تطبيـق البرامـج والتقنيـات الحديثـة لـدى العاملـين بجوازات الريـاض. وهذه النتيجـة تتفـق مـع نتائـج دراسـة السـبيق (2003م) والتـي أظهـرت نتائجهـا أن أهـم المعوقـات الإداريـة التـي تحـول دون الاسـتفادة مـن خدمـات شـبكة الإنترنـت، هـي عـدم توفـير خدمـة الإنترنـت في مـكان العمـل، وتختلـف مـع نتائـج دراسـة الخيـبري (2003م) والتـي أظهـرت نتائجهـا أن أقـل المعوقـات تأثـيراً عـلى اسـتخدام وسـائل التقنيـة الحديثـة والاسـتفادة منهـا بـإدارات الاتصـالات الإداريـة انقطـاع التيـار الكهربـائي أو الهاتـف المركـزي.

2. جـاءت العبـارة رقـم (4) وهى" قلـة الدورات المتعلقـة بالتقنيـات الحديثة " بالمرتبـة الثانيـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بمتوسـط (4.08 مـن 5)، وتفسر هـذه النتيجـة بـأن قلـة الـدورات المتعلقـة بالتقنيـات الحديثـة يقلـل مـن مهـارات وقـدرات العاملـين في الجـوازات في هـذا الجانـب مـما يعـوق تطبيـق البرامـج والتقنيـات الحديثـة بجـوازات الريـاض، وتتفـق هـذه النتيجـة مـع نتائج دراسـة الخيـبري (2003م) والتـي أظهـرت نتائجهـا أن أكـثر المعوقـات تأثـيراً عـلى اسـتخدام وسـائل التقنيـة الحديثـة والاسـتفادة منهـا بـإدارات الاتصـالات الإداريـة، احتيـاج الأفـراد إلى دورات تدريبيـة لاسـتخدام وسـائل التقنيـة الحديثـة، وهـذه النتيجـة تتفـق أيضـاً مـع نتائـج دراسـة السـبيق (2003م) والتـي أظهـرت نتائجهـا أن أهـم المعوقـات الشـخصية التـي تحـول دون الاسـتفادة مـن خدمات شـبكة الإنترنت: التهيـب مـن اسـتخدام الحاسـب الآلي.

3. جـاءت العبـارة رقـم (8) وهى" الاعتماد عـلى الخبرات الشـخصية في اتخاذ القـرار يحـدّ مـن اسـتخدام التقنيـات الحديثـة" بالمرتبـة الثالثـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بمتوسـط (4.01 مـن 5)،

وتفسر هذه النتيجة بأن الاعتماد على الخبرات الشخصية في اتخاذ القرار يجعل قرارات تطبيق البرامج الحديثة ارتجالياً وغير مدروس بطريقة علمية مما يعوق تطبيق البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض.وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة الشويعر (2003م) والتي أظهرت نتائجها أن معظم صانعي القرار في إمارة منطقة الرياض يعتمدون غالباً على تجربتهم الشخصية في صنع قراراتهم بنسبة 56,2 %، وهذه النتيجة تتفق أيضاً مع نتائج دراسة السبيق (2003م) والتي أظهرت نتائجها أن أهم المعوقات التقنية التي تحول دون الاستفادة من خدمات شبكة الإنترنت هي نقص الخبرات التقنية في مجال الإنترنت.

4. جاءت العبارة رقم (2)، وهى" ضعف برامج إعداد العاملين " بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (4.00 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن ضعف برامج إعداد العاملين يقلل من مهارات وقدرات العاملين في الجوازات في هذا الجانب مما يعوق تطبيق البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض.

5. جاءت العبارة رقم (10)، وهى" عدم وجود الأجهزة الكافية للعاملين " بالمرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3.93 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن عدم وجود الأجهزة الكافية للعاملين يقلل من توفر المتطلبات اللازمة في هذا الجانب مما يعوق تطبيق البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة السبيق (2003م) والتي أظهرت نتائجها أن أهم المعوقات الإدارية التي تحول دون الاستفادة من خدمات شبكة الإنترنت، هي عدم توفير أجهزة الحاسب الآلي، كما تتفق مع نتائج دراسة الخيبري (2003م) والتي أظهرت نتائجها أن أكثر المعوقات

تأثيراً على استخدام وسائل التقنية الحديثة والاستفادة منها بإدارات الاتصالات الإدارية، عدم توافرها بالقدر الكافي من قبل الجهات المعنية.

6. جاءت العبارة رقم (6)، وهى: " قلة اهتمام الإدارة العليا باستخدام التقنيات" بالمرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3.92 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن قلة اهتمام الإدارة العليا باستخدام التقنيات لا يوفر الدعم اللازم لجهود التطبيق مما يعوق تطبيق البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض.

7. جاءت العبارة رقم (1)، وهى" جهل العاملين بالتقنيات الحديثة " بالمرتبة السابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3.87 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن جهل العاملين بالتقنيات الحديثة يزيد من أخطاء التطبيق وكلفته مما يعوق تطبيق البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض.

8. جاءت العبارة رقم (3)، وهى" التقليل من أهمية البرامج والتقنيات الحديثة " بالمرتبة الثامنة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3.82 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن التقليل من أهمية البرامج والتقنيات الحديثة يقلل من الرغبة في تطبيقها مما يعوق تطبيق البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض.

9. جاءت العبارة رقم (7)، وهى" الاقتصار على الاتصالات الهاتفية والفاكس في تبادل المعلومات " بالمرتبة التاسعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3.81 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن الاقتصار على الاتصالات الهاتفية والفاكس في تبادل المعلومات يقلل من الشعور بالحاجة لبرامج أكثر فاعلية في هذا الجانب مما يعوق تطبيق البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض. وتتفق

هـذه النتيجـة مـع نتائـج دراسـة الشـويعر (2003م) والتـي أظهـرت نتائجهـا أنـه عـلى الرغـم مـن توفـر عـدد لا بـأس بـه مـن التقنيـات الحديثـة، إلا أن هنـاك تقنيـات حديثـة أخـرى لا تـزال لم تعـرف طريقهـا إلى إمـارة منطقـة الريـاض، مثـل تقنية الاتصالات عبر الأقمار الصناعيـة حيـث جـاءت نسـبة عـدم توفرهـا 97,5 % وكذلـك نظـم المعلومـات لدعـم اتخـاذ القـرار غـير متوفـرة بنسـبة 94 %.

10. جـاءت العبـارة رقـم (5)، وهـي" ارتفـاع تكاليـف البرامـج والتقنيـات الحديثـة " بالمرتبـة العـاشرة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بمتوسـط (3.77 مـن 5)، وتفسر هـذه النتيجـة بـأن ارتفـاع تكاليـف البرامـج والتقنيـات الحديثـة يقلل مـن الاهتـمام بتوفير كافة متطلبـات تطبيقهـا مـما يعـوق تطبيـق البرامـج والتقنيـات الحديثـة بجـوازات الريـاض.

11. جـاءت العبـارة رقـم (11)، وهـي" إمكانيـة اخـتراق التقنيـات المتصلـة بالانترنـت " بالمرتبـة الحاديـة عـشرة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بمتوسـط (3.55 مـن 5)، وتفسر هـذه النتيجـة بـأن إمكانيـة اخـتراق التقنيـات المتصلـة بالانترنـت يزيـد مـن تخـوف القيـادات في الحفـاظ بـأسرار العمـل مـما يعـوق تطبيـق البرامـج والتقنيـات الحديثـة بجـوازات الريـاض.

السـؤال الخامـس: "مـا المقترحـات للحـدّ مـن المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة بجـوازات الريـاض "؟

للتعـرف عـلى المقترحـات للحـدّ مـن المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة بجـوازات الريـاض تـم حسـاب التكـرارات والنسـب المئويـة والمتوسـطات الحسـابية والانحرافـات المعياريـة والرتـب لاسـتجابات أفـراد عينـة الدراسـة عـلى عبـارات محـور المقترحـات للحـدّ مـن المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة بجـوازات الريـاض وجـاءت النتائـج كـما يوضحهـا الجـدول التـالي:

جدول رقم (25)

استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			غير مهم أبدا	غير مهم	مهم إلى حد ما	مهم	مهم جدا			كا2 لحسن المطابقة القيمة	كا2 لحسن المطابقة الاحتمالية	ت حول المتوسط =3 القيمة	ت حول المتوسط =3 الاحتمالية	الحد الأدنى	الحد الأعلى	
1	تطوير قدرات العاملين لاستخدام التقنيات الحديثة	ت	-	2	14	47	19	4.68	0.611	366.268	*0.000	44.229	*0.000	4.61	4.76	1
		%	-	0.8	5.4	18.3	75.5									
2	توعية المستويات الإدارية والفنية بأهمية دور البرامج والتقنيات الحديثة	ت	-	2	20	91	144	4.47	0.673	200.914	*0.000	34.940	*0.000	4.38	4.55	2
		%	-	0.8	7.8	35.4	56.0									
11	زيادة عدد الأجهزة للعاملين	ت	-	4	27	72	153	4.46	0.745	202.406	*0.000	31.367	*0.000	4.37	4.55	3
		%	-	1.6	10.5	28.0	59.5									
5	عقد دورات تدريبية خاصة بالبرامج والتقنيات الحديثة	ت	3	7	25	60	162	4.44	0.865	336.911	*0.000	26.762	*0.000	4.34	4.55	4
		%	1.2	2.7	9.7	23.3	63.0									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			غير مهم أبدا	غير مهم	مهم إلى حد ما	مهم	مهم جدا			كا2 لحسن المطابقة القيمة	كا2 لحسن المطابقة الاحتمالية	ت حول المتوسط =3 القيمة	ت حول المتوسط =3 الاحتمالية	الحد الأدنى	الحد الأعلى	
10	العمل على تفادي الانقطاع المفاجئ لشبكة الانترنت	ت	3	7	16	81	149	4.43	0.823	311.891	*0.000	27.793	*0.000	4.33	4.53	5
		%	1.2	2.7	6.2	31.5	58.0									
3	تحفيز العاملين على حضور الندوات وورش العمل حول التقنيات الحديثة.	ت	1	3	38	60	155	4.42	0.812	308.739	*0.000	28.054	*0.000	4.32	4.52	6
		%	0.4	1.2	14.8	23.3	60.3									
4	توضيح أهمية البرامج والتقنيات الحديثة	ت	-	7	27	79	143	4.40	0.786	173.188	*0.000	28.483	*0.000	4.30	4.50	7
		%	-	2.7	1.5	30.7	55.6									
7	دعم الإدارة العليا استخدامات التقنيات الحديثة	ت	2	6	31	68	150	4.39	0.846	290.179	*0.000	26.390	*0.000	4.29	4.50	8
		%	0.8	2.3	12.1	26.5	58.4									
6	زيادة تخصيص الموارد المالية الكافية للتقنيات الحديثة	ت	1	9	30	67	150	4.39	0.854	287.183	*0.000	25.992	*0.000	4.28	4.49	9
		%	0.4	3.5	11.7	26.1	58.4									

م	الفقرة		غير مهم أبدا	غير مهم	مهم إلى حد ما	مهم	مهم جدا	المتوسط	الانحراف المعياري	كا2 لحسن المطابقة: القيمة	كا2 لحسن المطابقة: الاحتمالية	ت حول المتوسط =3: القيمة	ت حول المتوسط =3: الاحتمالية	حدود الثقة: الحد الأدنى	حدود الثقة: الحد الأعلى	الترتيب الكلي
8	عدم الاقتصار على الاتصالات الهاتفية والفاكس في تبادل المعلومات	ت	3	5	29	78	142	4.37	0.847	270.685	*0.000	25.852	*0.000	4.26	4.47	10
		%	1.2	1.9	11.3	30.4	55.3									
9	تغيير الاتجاهات السلبية لدى بعض العاملين تجاه البرامج والتقنيات الحديثة.	ت	-	8	28	86	134	4.35	0.798	153.375	*0.000	27.101	*0.000	4.25	4.45	11
		%	-	3.1	10.9	33.5	52.1									
12	اعتماد برامج حماية من اختراق الأجهزة من قبل القراصنة	ت	2	8	44	59	143	4.30	0.916	250.523	*0.000	22.727	*0.000	4.19	4.41	12
		%	0.8	3.1	17.1	23.0	55.6									
المؤشر العام								4.4251	.49236			46.401	*0.00	4.3646	4.4856	

* فروق دالة عند مستوى 0.05 فأقل

مـن خـلال النتائـج الموضحـة أعلاه، يتضـح أن أفـراد عينة الدراسـة موافقون بدرجـة مهمـة جـدا عـلى المقترحـات للحـدّ مـن المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة بجـوازات الريـاض بمتوسـط (4.4251 مـن 5) وهـو متوسـط يقـع في الفئـة الخامسـة مـن فئـات المقياس الخماسي (مـن 4.21 إلى 5.00) وهـي الفئـة التـي تشـير إلى خيـار" مهـم جـداً " عـلى أداة الدراسـة.

يتضـح مـن النتائـج، أن جميـع قيـم مربـع كاي كانـت موجبة ودالـة إحصائياً عنـد مسـتوى 0.05 مـما يبـين تفـاوت وجهـات نظـر أفـراد مجتمـع الدراسـة حـول هـذه العبارات.

كـما يتضـح مـن خـلال النتائـج، أن هنـاك تجانـس في موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى المقترحـات للحـدّ مـن المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة بجـوازات الريـاض حيـث تراوحـت متوسـطات موافقتهـم عـلى المقترحـات للحـّد مـن المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة بجـوازات الريـاض مابـين (4.30 إلى 4.68) وهـي متوسـطات تقـع في الفئة الخامسـة مـن فئـات المقيـاس الخـماسي والتـي تشـير إلى (مهـم جـداً) عـلى أداة الدراسـة مـما يوضـح التجانـس في موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى المقترحـات للحـدّ مـن المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة بجوازات الريـاض حيـث يتضـح مـن النتائـج أن أفـراد عينـة الدراسـة موافقـون عـلى أهميـة اثنـي عـشرة مـن المقترحـات للحـدّ مـن المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة بجـوازات الريـاض جـدا تتمثـل في العبارات رقـم (1، 2، 11، 5، 10، 3، 4، 7، 6، 8، 9، 12) والتـي تـم ترتيبهـا تنازليـاً حسـب موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى أهميتهـا جـدا كالتـالي:

1.جاءت العبارة رقم (1)، وهى" تطوير قدرات العاملين لاستخدام التقنيات الحديثة " بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة على أهميتها جداً بمتوسط (4.68 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن تطوير قدرات العاملين لاستخدام التقنيات الحديثة يحسن من فاعلية دورهم

في جهود التطبيق مما يحسن من فاعلية تطبيق البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة النفيسة (2011م) والتي أوصت بإعداد وتنفيذ برامج تدريبية لدعم مستوى إدراك الموظفين للتمكين من خلال آليات ملائمة.

2. جاءت العبارة رقم (2)، وهى" توعية المستويات الإدارية والفنية بأهمية دور البرامج والتقنيات الحديثة " بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة على أهميتها جداً بمتوسط (4.47 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن توعية المستويات الإدارية والفنية بأهمية دور البرامج والتقنيات الحديثة يعزز من الشعور بأهمية تطبيقها ويدعم جهود المشاركة في هذا الجانب مما يحسن من فاعلية تطبيق البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الرشودي (2009م) والتي بينت ان أبرز مقومات التمكين تتمثل في دعم الإدارة العليا وقناعتها بجدوى التمكين.

3. جاءت العبارة رقم (11)، وهى" زيادة عدد الأجهزة للعاملين " بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة على أهميتها جدا بمتوسط (4.46 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن زيادة عدد الأجهزة للعاملين يوفر العدد الكافي من الكوادر البشرية التي تساهم في عمليات التطبيق، مما يحسن من فاعلية تطبيق البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض.

4. جاءت العبارة رقم (5)، وهى" عقد دورات تدريبية خاصة بالبرامج والتقنيات الحديثة " بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة على أهميتها جدا بمتوسط (4.44 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن عقد دورات تدريبية خاصة بالبرامج والتقنيات الحديثة يحسِّن من مهارات وقدرات العاملين التقنية مما يحسن من فاعلية

تطبيـق البرامـج والتقنيـات الحديثـة بجوازات الرياض، وهـذه النتيجة تتفـق مـع نتيجـة دراسـة النفيسـة (2011م) والتـي أوصـت بإعـداد وتنفيـذ برامـج تدريبيـة لدعـم مسـتوى إدراك الموظفـين للتمكـين من خـلال آليـات ملائمـة كـما تتفق مع نتيجة دراسـة الرشـودي (2009م) والتـي بينـت ان مـن أبـرز مقومـات التمكين توفـير البرامـج التدريبية الملائمة.

5.جـاءت العبـارة رقـم (10)، وهـى" العمـل عـلى تفـادي الانقطـاع المفاجئ لشـبكة الانترنـت " بالمرتبـة الخامسـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى أهميتهـا جـدا بمتوسـط (4.43 مـن 5)، وتفـسر هـذه النتيجـة بـأن العمـل عـلى تفـادي الانقطـاع المفاجـئ لشـبكة الانترنت يقلـل مـن تسـبب هـذا الانقطـاع في بـطء العمـل، مـما يدعـم الرغبة في التطبيـق الإلكـتروني مـما يحسـن مـن فاعليـة تطبيـق البرامـج والتقنيـات الحديثـة بجـوازات الريـاض.

6.جـاءت العبـارة رقـم (3)، وهـى" تحفيـز العاملـين عـلى حضـور النـدوات وورش العمـل حـول التقنيـات الحديثـة." بالمرتبـة السادسـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى أهميتهـا جـدا بمتوسـط (4.42 مـن 5)، وتفـسر هـذه النتيجـة بـأن تحفيـز العاملـين عـلى حضـور النـدوات وورش العمـل حـول التقنيـات الحديثـة يعـزز مـن وعيهـم التقنـي ومعرفتهـم بجـدوى تطبيـق التقنيـة في العمـل، مـما يحسـن مـن فاعليـة تطبيـق البرامـج والتقنيـات الحديثـة بجـوازات الريـاض وهـذه النتيجـة تتفـق مـع نتيجـة دراسـة النفيسـة (2011م) والتـي أوصـت بإعـداد وتنفيـذ برامـج تدريبيـة لدعـم مسـتوى إدراك الموظفـين للتمكـين مـن خـلال آليـات ملائمـة.

7.جـاءت العبـارة رقم (4)، وهـى" توضيح أهمية البرامـج والتقنيات الحديثة " بالمرتبة السـابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسـة على أهميتها

جدا بمتوسط (4.40 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن توضيح أهمية البرامج والتقنيات الحديثة يعزز من الشعور بأهمية العمل الإلكتروني، مما يحسن من فاعلية تطبيق البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض.

8. جاءت العبارة رقم (7)، وهى" دعم الإدارة العليا استخدامات التقنيات الحديثة " بالمرتبة الثامنة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة على أهميتها جدا بمتوسط (4.39 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن دعم الإدارة العليا استخدامات التقنيات الحديثة يعزز من توفيرها لمتطلبات العمل الإلكتروني وتهيئة البيئة المناسبة له مما يحسن من فاعلية تطبيق البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض.

9. جاءت العبارة رقم (6)، وهى" زيادة تخصيص الموارد المالية الكافية للتقنيات الحديثة " بالمرتبة التاسعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة على أهميتها جدا بمتوسط (3.39 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن زيادة تخصيص الموارد المالية الكافية للتقنيات الحديثة يسهم في توفير المتطلبات اللازمة للتطبيق الإلكتروني، مما يحسن من فاعلية تطبيق البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض.

10. جاءت العبارة رقم (8)، وهى" عدم الاقتصار على الاتصالات الهاتفية والفاكس في تبادل المعلومات " بالمرتبة العاشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة على أهميتها جدا بمتوسط (4.37 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن عدم الاقتصار على الاتصالات الهاتفية والفاكس في تبادل المعلومات يتيح الفرصة والرغبة في توفير وسائل إلكترونية أخرى، مما يحسن من فاعلية تطبيق البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض.

11. جاءت العبارة رقم (9)، وهى" تغيير الاتجاهات السلبية لدى بعض

العاملين تجاه البرامج والتقنيات الحديثة " بالمرتبة الحادية عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة على أهميتها جدا بمتوسط (4.35 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن تغيير الاتجاهات السلبية لدى بعض العاملين تجاه البرامج والتقنيات الحديثة يدعم المشاركة في جهود التطبيق، مما يحسن من فاعلية تطبيق البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة النفيسة (2011م) والتي أوصت بتحسين الشعور لدى الموظفين بمعنى وأهمية المشاركة في اتخاذ القرارات والاستقلالية والمسئولية.

12. جاءت العبارة رقم (12)، وهي" اعتماد برامج حماية من اختراق الأجهزة من قبل القراصنة " بالمرتبة الثانية عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة على أهميتها جدا بمتوسط (4.30 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن اعتماد برامج حماية من اختراق الأجهزة من قبل القراصنة يقلل من تخوف القيادات من اختراق البرامج وتسرب معلومات العمل، الأمر الذي يسهم في دعم هذه القيادات لجهود العمل الإلكتروني، مما يحسن من فاعلية تطبيق البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض.

السؤال السادس: هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وواقع التمكين ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض؟

للتعرف على ما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وواقع التمكين ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض، استخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون لتوضيح دلالة العلاقة بين المتغيرات الثلاثة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (26)

نتائج معامل ارتباط بيرسون لتوضيح دلالة العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وواقع التمكين ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض

المحور	قيمة معامل ارتباط بيرسون	واقع مستوى التمكين	واقع مستوى الاغتراب الوظيفي
	الدلالة الإحصائية		
واقع التطبيقات	قيمة معامل ارتباط بيرسون	0.471	0.457
	الدلالة الإحصائية	**0.000	**0.000
واقع مستوى التمكين	قيمة معامل ارتباط بيرسون	-	0.348
	الدلالة الإحصائية	-	**0.000

** علاقـة دالة إحصائياً عند مسـتوى 0.01 فأقل

مـن خـلال النتائـج الموضحـة أعـلاه، يتضـح أنـه توجـد علاقـة موجبـة ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى 0.01 فأقـل بـين واقـع تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة وواقـع مسـتوى التمكـين لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض، حيـث يتضـح أنـه كلـما تحسَّـن واقـع تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة بجـوازات الريـاض كلـما زاد مسـتوى التمكـين لـدى العاملـين.

وتفـسر هـذه النتيجـة بـأن تطبيـق البرامـج والتقنيـات الحديثـة يُشـعِر العاملـين بسـهولة العمـل الأمـر الـذي يسـهم في تعزيـز تمكـين العاملـين.

كما يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أنه توجد علاقة موجبة ذات دلالة

إحصائيـة عنـد مسـتوى 0.01 فأقـل بين واقـع تطبيقات البرامـج والتقنيـات الحديثة وواقـع مسـتوى الاغـتراب الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الرياض، حيـث يتضح أنـه كلـما تحسـن واقـع تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة بجـوازات الريـاض كلـما زاد مسـتوى الاغـتراب الوظيفـي لـدى العاملين.

وتفـسر هـذه النتيجـة بـأن تطبيـق البرامـج والتقنيـات الحديثـة يجعـل العاملـين يتعاملـون مـع التقنيـة بدرجـة كبـيرة الأمـر الـذي يسـهم في تعزيـز شـعور العاملـين بالاغـتراب الوظيفـي.

كـما يتضـح مـن خـلال النتائـج الموضحـة أعلاه أنـه توجد علاقـة موجبة ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى 0.01 فأقـل بـين مسـتوى التمكـين وواقـع مسـتوى الاغـتراب الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض، حيـث يتضـح أنـه كلـما تحسـن مسـتوى الاغـتراب الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض كلـما زاد مسـتوى التمكـين لديهـم.

وتفـسر هـذه النتيجـة بـأن زيـادة الشـعور بالاغـتراب الوظيفـي، يجعـل العاملـين يبـادرون للتجـاوب مـع جهـود تمكينهـم في العمـل.

السـؤال السـابع: هـل توجـد فـروق ذات دلالـة إحصائيـة في وجهـات نظـر المبحوثـين نحـو واقـع تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة وعلاقتهـا بالتمكـين والاغـتراب الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض تُعـزى إلى متغيراتهـم الشـخصية والوظيفيـة؟

1 - الفـروق باختلاف متغير العمر:

للتعـرف عـلى مـا إذا كانـت هنالـك فـروق ذات دلالـة إحصائيـة في إجابـات أفـراد مجتمـع الدراسـة طبقـاً إلى اختـلاف متغـير العمر، اسـتخدم الباحـث " تحليل التبايـن الأحـادي "(One Way ANOVA) لتوضيـح دلالـة الفـروق في إجابـات أفـراد مجتمـع الدراسـة طبقـاً إلى اختـلاف متغـير العمـر، وجـاءت النتائـج كـما يوضحهـا الجـدول التـالي:

جدول رقم (27)

نتائج " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) للفروق في إجابات أفراد مجتمع الدراسة طبقاً إلى اختلاف العمر

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض	بين المجموعات	9.294	3	3.098	4.067	*0.008
	داخل المجموعات	192.711	253	0.762		
	المجموع	202.005	256			
واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض	بين المجموعات	5.289	3	1.763	3.179	*0.025
	داخل المجموعات	140.315	253	0.555		
	المجموع	145.604	256			
واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض	بين المجموعات	25.294	3	8.431	7.166	*0.000
	داخل المجموعات	297.660	253	1.177		
	المجموع	322.954	256			
المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض	بين المجموعات	2.629	3	0.876	1.559	0.200
	داخل المجموعات	142.153	253	0.562		
	المجموع	144.781	256			
المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض	بين المجموعات	2.266	3	0.755	3.196	*0.024
	داخل المجموعات	59.794	253	0.236		
	المجموع	62.060	256			

* دالة عند مستوى 0.05 فأقل

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول (المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض) باختلاف متغير العمر.

بينما يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول (واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض، واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض، واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض، المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض) باختلاف متغير العمر، ولتحديد صالح الفروق بين كل عمر على حدة تم استخدام اختبار lsd، والذي جاءت نتائجه في الجدول التالي:

جدول رقم (28)

يوضح نتائج اختبار lsd للتحقق من الفروق بين كل عمر على حدة

المحور	العمر	العدد	المتوسط الحسابي	أقل من 30 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	من 40 إلى أقل من 50 سنة	من 50 سنة فأكثر
واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض.	أقل من 30 سنة	76	3.7069	–			*
	من 30 إلى أقل من 40 سنة.	90	3.4690		–		*
	من 40 إلى أقل من 50 سنة.	62	3.6382			–	*
	50 سنة فأكثر.	29	4.1084				–
واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض.	أقل من 30 سنة.	76	3.8754	–			
	من 30 إلى أقل من 40 سنة.	90	3.7107		–		*
	من 40 إلى أقل من 50 سنة.	62	3.8929			–	
	50 سنة فأكثر.	29	4.1921				–
واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض.	أقل من 30 سنة	76	3.5239	–	*		
	من 30 إلى أقل من 40 سنة.	90	2.9351		–		*
	من 40 إلى أقل من 50 سنة.	62	3.2445			–	*
	50 سنة فأكثر.	29	3.8675				–
المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض.	أقل من 30 سنة	76	4.3257	–	*		
	من 30 إلى أقل من 40 سنة.	90	4.5473		–		
	من 40 إلى أقل من 50 سنة.	62	4.4019			–	
	50 سنة فأكثر.	29	4.3563				–

دالة عند مستوى 0.05 فأقل

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه، وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين أعمارهم أقل من 30 سنة واتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة حول (واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض) لصالح أفراد مجتمع الدراسة الذين أعمارهم أقل من 30 سنة.

كما يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين أعمارهم أقل من 30 سنة واتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة حول (المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض) لصالح أفراد مجتمع الدراسة الذين أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة.

كما يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه، وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين أعمارهم أقل من 50 سنة واتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين أعمارهم من 50 سنة فأكثر حول (واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض) لصالح أفراد الدراسة الذين أعمارهم من 50 سنة فأكثر.

كما يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه، وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة واتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين أعمارهم من 50 سنة فأكثر حول (واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض) لصالح أفراد مجتمع الدراسة الذين أعمارهم من 50 سنة فأكثر.

كما يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه، وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة الذين أعمارهم من 30 إلى أقل من 50 سنة واتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين أعمارهم من 50 سنة فأكثر حول (واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض) لصالح أفراد مجتمع الدراسة الذين أعمارهم من 50 سنة فأكثر.

2 - الفروق باختـلاف متغير الحالة الاجتماعية:

للتعـرف عـلى مـا إذا كانـت هنالـك فـروق ذات دلالـة إحصائيـة في إجابـات أفـراد مجتمـع الدراسـة طبقـاً إلى اختـلاف متغـير الحالـة الاجتماعيـة، اسـتخدم الباحـث " تحليـل التباين الأحـادي "(One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابـات أفـراد مجتمـع الدراسـة طبقـاً إلى اختـلاف متغـير الحالـة الاجتماعيـة، وجـاءت النتائـج كـما يوضحهـا الجـدول التـالي:

جدول رقم (29)

نتائج " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) للفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف الحالة الاجتماعية

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض	بين المجموعات	14.835	3	4.945	6.684	*0.000
	داخل المجموعات	187.170	253	0.740		
	المجموع	202.005	256			
واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض	بين المجموعات	4.701	3	1.567	2.813	*0.040
	داخل المجموعات	140.903	253	0.557		
	المجموع	145.604	256			
واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض	بين المجموعات	18.797	3	6.266	5.212	*0.002
	داخل المجموعات	304.157	253	1.202		
	المجموع	322.954	256			
المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض	بين المجموعات	4.624	3	1.541	2.782	*0.042
	داخل المجموعات	140.157	253	0.554		
	المجموع	144.781	256			
المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض	بين المجموعات	1.026	3	0.342	1.418	0.238
	داخل المجموعات	61.034	253	0.241		
	المجموع	62.060	256			

* دالة عند مسـتوى 0.05 فأقل

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول (المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض) باختلاف متغير الحالة الاجتماعية.

بينما يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول (واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض، المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض، واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض، واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض) باختلاف متغير الحالة الاجتماعية، ولتحديد صالح الفروق بين كل حالة اجتماعية على حدة تم استخدام اختبار lsd، والذي جاءت نتائجه كالتالي:

جدول رقم (30)

يوضح نتائج اختبار lsd للتحقق من الفروق بين كل حالة اجتماعية على حدة

المحور	الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط الحسابي	متزوج	مطلق	أعزب	أرمل
واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض.	متزوج	196	3.5478	–	*		*
	مطلق	11	4.3312		–		
	أعزب	35	3.7224		*	–	*
	أرمل	15	4.3571				–
واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض.	متزوج	196	3.8097	–			*
	مطلق	11	4.2078		–		
	أعزب	35	3.8287			–	*
	أرمل	15	4.2952				–
واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض.	متزوج	196	3.1900	–			*
	مطلق	11	3.5981		–		
	أعزب	35	3.3066			–	*
	أرمل	15	4.3158				–
المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض	متزوج	196	3.8460	–			*
	مطلق	11	4.1736		–		
	أعزب	35	3.8831			–	*
	أرمل	15	4.3636				–

* دالة عند مستوى 0.05 فأقل

يتضح مـن خـلال النتائـج الموضحة أعلاه، وجـود فروق ذات دلالـة إحصائية عنـد مسـتوى 0.05 فأقـل في اتجاهـات أفـراد مجتمع الدراسـة المطلقـين واتجاهات أفـراد مجتمـع الدراسـة (المتزوجـين، العـزاب) حـول (واقـع تطبيقـات البرامـج لدى العاملـين بجـوازات الريـاض) لصالح أفـراد الدراسـة المطلقين.

كـما يتضـح مـن خـلال النتائـج الموضحـة أعـلاه وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى 0.05 فأقـل في اتجاهـات أفـراد مجتمـع الدراسـة الأرامـل واتجاهـات أفـراد الدراسـة (المتزوجـين، العـزاب) حـول (واقـع مسـتوى التمكـين لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض، المعوقـات التـي تحـدّ مـن تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض، واقـع تطبيقـات البرامـج لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض، واقـع مسـتوى الاغـتراب الوظيفي لـدى العاملين بجـوازات الريـاض) لصالـح أفـراد مجتمـع الدراسـة الأرامـل.

3 - الفروق باختلاف متغير الرتبة العسـكرية:

للتعـرف عـلى مـا إذا كانـت هنالك فـروق ذات دلالة إحصائية في متوسـطات إجابـات أفـراد مجتمـع الدراسـة طبقـاً إلى اختلاف متغير الرتبة العسـكرية اسـتخدم الباحـث اختبـار " ت: Independent Sample T - test " وجـاءت النتائـج كـما يوضحهـا الجـدول التالي:

جدول رقم (31)

نتائج اختبار " ت: Independent Sample T - test " للفروق في متوسطات إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير الرتبة العسكرية

المحاور	الرتبة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة
واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض.	صف ضابط	159	3.5445	0.89707	-2.450	*0.015
	ضابط	97	3.8225	0.85267		
واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض.	صف ضابط	159	3.7792	0.79118	-2.083	*0.038
	ضابط	97	3.9804	0.67649		
واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض.	صف ضابط	159	3.2624	1.08232	-.403	0.687
	ضابط	97	3.3222	1.19284		
المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض.	صف ضابط	159	3.8355	0.77131	-1.562	0.119
	ضابط	97	3.9865	0.71433		
المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض.	صف ضابط	159	4.4293	0.50956	.131	0.896
	ضابط	97	4.4210	0.46730		

* دالة عند مسـتوى 0.05 فأقل

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات الضباط واتجاهات صف الضباط حول (واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض، المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض، المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض).

بينما يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات الضباط واتجاهات صف الضباط حول (واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض، واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض) لصالح الضباط.

4 - الفروق باختلاف متغير المستوى التعليمي:

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المستوى التعليمي استخدم الباحث " تحليل التباين الأحادي "(One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المستوى التعليمي وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (32)

نتائج " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) للفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف المستوى التعليمي

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض.	بين المجموعات	5.043	3	1.681	2.161	0.093
	داخل المجموعات	193.662	249	0.778		
	المجموع	198.705	252			
واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض.	بين المجموعات	2.315	3	0.772	1.371	0.252
	داخل المجموعات	140.176	249	0.563		
	المجموع	142.491	252			
واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض.	بين المجموعات	21.540	3	7.180	6.093	*0.001
	داخل المجموعات	293.428	249	1.178		
	المجموع	314.968	252			
المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض.	بين المجموعات	3.837	3	1.279	2.284	0.079
	داخل المجموعات	139.396	249	0.560		
	المجموع	143.233	252			
المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض.	بين المجموعات	2.219	3	0.740	3.321	*0.020
	داخل المجموعات	55.471	249	0.223		
	المجموع	57.691	252			

دالة عند مستـوى 0.05 فأقل

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض، واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض، المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض) باختلاف متغير المستوى التعليمي.

ويتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه، وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض، واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض) باختلاف متغير المستوى التعليمي، ولتحديد صالح الفروق بين كل مستوي تعليمي على حدة تم استخدام اختبار lsd، والذي جاءت نتائجه كالتالي:

جدول رقم (33)

يوضح نتائج اختبار lsd للتحقق من الفروق بين كل مستوي تعليمي على حدة

المحور	المستوى التعليمي	العدد	المتوسط الحسابي	ثانوي فما دون	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه
واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض.	ثانوي فما دون	132	3.3685	-	*	*	
	بكالوريوس	79	2.9409		-	*	*
	ماجستير	32	3.8026			-	
	دكتوراه	10	3.8158				-
المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض.	ثانوي فما دون	132	4.4345	-		*	
	بكالوريوس	79	4.5177		-	*	
	ماجستير	32	4.2135			-	
	دكتوراه	10	4.3250				-

* دالة عند مستوى 0.05 فأقل

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة الذين تعليمهم ثانوي فما دون واتجاهات أفراد الدراسة الذين تعليمهم بكالوريوس حول (واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض) لصالح أفراد الدراسة الذين تعليمهم ثانوي فما دون.

كما يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه، وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة الذين تعليمهم دكتوراه واتجاهات أفراد الدراسة الذين تعليمهم بكالوريوس حول (واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض) لصالح أفراد الدراسة الذين تعليمهم دكتوراه.

كما يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه، وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة الذين تعليمهم ماجستير واتجاهات أفراد الدراسة الذين تعليمهم بكالوريوس فما دون حول (واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض) لصالح أفراد الدراسة الذين تعليمهم ماجستير.

كما يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه، وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة الذين تعليمهم ماجستير واتجاهات أفراد الدراسة الذين تعليمهم بكالوريوس فما دون حول (المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض) لصالح أفراد الدراسة الذين تعليمهم بكالوريوس فما دون.

5 - الفروق باختلاف متغير عدد سنوات الخبرة:

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير عدد سنوات الخبرة استخدم الباحث "

تحليـل التبايـن الأحـادي "(One Way ANOVA) لتوضيـح دلالـة الفـروق في إجابـات أفـراد الدراسـة طبقـاً لاختـلاف متغير عـدد سـنوات الخبرة وجـاءت النتائج كـما يوضحهـا الجـدول التـالي:

جدول رقم (34)

نتائج " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) للفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف عدد سنوات الخبرة

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض.	بين المجموعات	3.801	3	1.267	1.611	0.187
	داخل المجموعات	196.647	250	0.787		
	المجموع	200.448	253			
واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض.	بين المجموعات	0.675	3	0.225	0.391	0.760
	داخل المجموعات	143.849	250	0.575		
	المجموع	144.524	253			
واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض.	بين المجموعات	2.487	3	0.829	0.658	0.579
	داخل المجموعات	315.147	250	1.261		
	المجموع	317.634	253			
المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض.	بين المجموعات	3.438	3	1.146	2.035	0.109
	داخل المجموعات	140.764	250	0.563		
	المجموع	144.202	253			
المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض.	بين المجموعات	0.778	3	0.259	1.066	0.364
	داخل المجموعات	60.826	250	0.243		
	المجموع	61.604	253			

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض، واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض، واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض، المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض، المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض) باختلاف متغير عدد سنوات الخبرة.

6 - الفروق باختلاف متغير عدد الدورات التي حصلت عليها في مجال التقنية:

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير عدد الدورات التي حصلت عليها في مجال التقنية، استخدم الباحث اختبار " ت: Independent Sample T - test "، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (35)

نتائج اختبار " ت: Independent Sample T - test " للفروق في متوسطات إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير عدد الدورات التي حصلت عليها في مجال التقنية

المحاور	عدد الدورات	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة
واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض.	لم ألتحق بأية دورة.	49	3.8753	0.95529	1.964	0.051
	دورة واحدة فأكثر.	208	3.5998	0.86586		
واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض.	لم ألتحق بأية دورة.	49	3.9679	0.77139	1.138	0.256
	دورة واحدة فأكثر.	208	3.8317	0.74958		
واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض.	لم ألتحق بأية دورة.	49	3.8024	0.91208	4.166	*0.00
	دورة واحدة فأكثر.	208	3.1681	1.13587		
المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض.	لم ألتحق بأية دورة.	49	4.1874	0.53955	3.835	*0.00
	دورة واحدة فأكثر.	208	3.8264	0.77908		
المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض.	لم ألتحق بأية دورة.	49	4.3265	0.39376	-1.832	0.070
	دورة واحدة فأكثر.	208	4.4483	0.51089		

* دالة عند مستوى 0.05 فأقل

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة الذين لم يلتحقوا بأي دورة في مجال التقنية واتجاهات أفراد الدراسة الذين التحقوا بدورة واحدة فأكثر في مجال التقنية حول (واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض، واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض، المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض).

بينما يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة الذين لم يلتحقوا بأي دورة في مجال التقنية واتجاهات أفراد الدراسة الذين التحقوا بدورة واحدة فأكثر في مجال التقنية حول (واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض، المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض) لصالح اتجاهات أفراد الدراسة الذين لم يلتحقوا بأي دورة في مجال التقنية.

7 - الفروق باختلاف متغير نوع التقنية التي تستخدمها في إنجاز معاملات المراجعين:

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير نوع التقنية التي تستخدمها في إنجاز معاملات المراجعين استخدم الباحث " تحليل التباين الأحادي "(One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير نوع التقنية التي تستخدمها في إنجاز معاملات المراجعين وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (36)

نتائج " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) للفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف نوع التقنية التي تستخدمها في إنجاز معاملات المراجعين

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض	بين المجموعات	8.660	4	2.165	3.019	*0.019
	داخل المجموعات	144.840	202	0.717		
	المجموع	153.500	206			
واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض	بين المجموعات	6.523	4	1.631	3.002	*0.020
	داخل المجموعات	109.726	202	0.543		
	المجموع	116.250	206			
واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض	بين المجموعات	38.155	4	9.539	8.429	* 0.000
	داخل المجموعات	228.600	202	1.132		
	المجموع	266.754	206			
المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض	بين المجموعات	2.963	4	0.741	1.236	0.297
	داخل المجموعات	121.057	202	0.599		
	المجموع	124.020	206			
المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض	بين المجموعات	5.528	4	1.382	5.748	* 0.000
	داخل المجموعات	48.571	202	0.240		
	المجموع	54.099	206			

* دالة عند مستوى 0.05 فأقل

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض) باختلاف متغير نوع التقنية التي تستخدمها في إنجاز معاملات المراجعين.

بينما يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه، وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض، واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض، واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض، المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض) باختلاف متغير نوع التقنية التي تستخدمها في إنجاز معاملات المراجعين، ولتحديد صالح الفروق بين كل نوع تقنية على حدة تم استخدام اختبار lsd، والذي جاءت نتائجه كالتالي:

جدول رقم (37)

يوضح نتائج اختبار lsd للتحقق من الفروق بين كل نوع تقنية على حدة

المحور	نوع التقنية	العدد	المتوسط الحسابي	الحاسب الآلي	بصمة العين	الأرشفة الالكترونية	بصمة الأصابع	بصمة الصوت
واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض.	الحاسب الآلي	144	3.4724	–				*
	بصمة العين	15	3.7689		–			
	الأرشفة الالكترونية	19	3.7831			–		
	بصمة الأصابع	13	3.8956				–	
	بصمة الصوت	16	4.1071					–
واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض.	الحاسب الآلي	144	3.7197	–		*	*	*
	بصمة العين	15	3.8952		–			
	الأرشفة الالكترونية	19	4.1090			–		
	بصمة الأصابع	13	4.1923				–	
	بصمة الصوت	16	4.1384					–
واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض.	الحاسب الآلي	144	2.8935	–	*	*	*	*
	بصمة العين	15	3.8491		–			
	الأرشفة الالكترونية	19	3.6564			–		
	بصمة الأصابع	13	3.7490				–	
	بصمة الصوت	16	4.0132					–
المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض.	الحاسب الآلي	144	4.5440	–		*	*	*
	بصمة العين	15	4.2889		–			
	الأرشفة الالكترونية	19	4.2895			–		
	بصمة الأصابع	13	4.1410				–	
	بصمة الصوت	16	4.0833					–

* دالة عند مستوى 0.05 فأقل

يتضح مـن خـلال النتائـج الموضحة أعلاه، وجـود فروق ذات دلالـة إحصائية عنـد مسـتوى 0.05 فأقـل في اتجاهـات أفراد الدراسـة الذين يسـتخدمون الحاسـب الآلي في إنجـاز معامـلات المراجعـين واتجاهـات أفـراد الدراسـة الذيـن يسـتخدمون بصمـة الصـوت في إنجـاز معامـلات المراجعـين حـول (واقـع تطبيقـات البرامـج لدى العاملـين بجـوازات الريـاض) لصالـح أفـراد الدراسـة الذيـن يسـتخدمون بصمـة الصـوت في إنجـاز معامـلات المراجعـين.

كـما يتضـح مـن خـلال النتائـج الموضحـة أعـلاه وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى 0.05 فأقـل في اتجاهـات أفراد الدراسـة الذين يسـتخدمون الحاسـب الآلي في إنجـاز معامـلات المراجعـين واتجاهـات أفـراد الدراسـة الذيـن يسـتخدمون (الأرشـفة الالكترونيـة، بصمـة الأصابـع، بصمـة الصـوت) في إنجـاز معامـلات المراجعـين حـول (واقـع مسـتوى التمكـين لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض) لصالـح أفـراد الدراسـة الذيـن يسـتخدمون (الأرشـفة الالكترونيـة، بصمـة الأصابـع، بصمـة الصـوت) في إنجـاز معامـلات المراجعـين.

كـما يتضـح مـن خـلال النتائـج الموضحـة أعـلاه وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى 0.05 فأقـل في اتجاهـات أفراد الدراسـة الذين يسـتخدمون الحاسـب الآلي في إنجـاز معامـلات المراجعـين واتجاهـات أفـراد الدراسـة الذيـن يسـتخدمون (بصمـة العـين، الأرشـفة الالكترونيـة، بصمـة الأصابـع، بصمـة الصـوت) في إنجـاز معامـلات المراجعـين حـول (واقـع مسـتوى الاغـتراب الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض) لصالـح أفـراد الدراسـة الذيـن يسـتخدمون (بصمـة العـين، الأرشـفة الالكترونيـة، بصمـة الأصابـع، بصمـة الصـوت) في إنجـاز معامـلات المراجعـين.

كـما يتضـح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة الذين يستخدمون الحاسب الآلي في إنجاز معاملات المراجعين واتجاهات أفراد الدراسـة الذين يسـتخدمون (الأرشـفة الالكترونيـة، بصمـة الأصابـع، بصمـة الصـوت) في إنجـاز معامـلات المراجعـين حـول

(المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض) لصالح أفراد الدراسة الذين يستخدمون الحاسب الآلي في إنجاز معاملات المراجعين.

الفصل الخامس
خلاصة الدراسة وأهم نتائجها وتوصياتها ومقترحاتها

- أولاً: خلاصة الدراسة.
- ثانياً: نتائج الدراسـة.
- ثالثاً: توصيات الدراسـة.

الفصل الخامس
خلاصة الدراسة وأهم نتائجها وتوصياتها

يشتمل هذا الفصل على ملخص لمحتوى الدراسة، وأهم النتائج التي توصلت إليها، وأبرز التوصيات والمقترحات في ضوء تلك النتائج.

أولاً: خلاصة الدراسة

احتوت هذه الدراسة على خمسة فصول بالإضافة إلى المراجع والملاحق، وتناول الفصل الأول مقدمة الدراسة، ومشكلتها، وأهميتها، وتساؤلاتها التي تجيب عنها، وأهدافها، وحدودها، وأهم المفاهيم والمصطلحات التي استخدمها الباحث في دراسته.

وتناول الباحث في هذا الفصل أهداف دراسته، والتي تمثَّلت في التعرُّف على واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض، كما هدفت إلى التَّعَرُّف على واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض، وهدفت كذلك إلى التَّعَرُّف على واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين

بجـوازات الريـاض، وهدفـت كذلـك إلى التَّعَـرُّف عـلى المعوقـات التـي تحـدّ مـن تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض، وهدفـت كذلـك إلى التَّعَـرُّف عـلى المقترحـات للحـدّ مـن المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة بجـوازات الريـاض مـن وجهـة نظـر العاملـين فيهـا، وهدفـت الدراسـة كذلـك إلى التعـرف عـلى العلاقـة ذات الدلالـة الإحصائيـة بـين واقـع تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة وواقـع التمكـين ومسـتوى الاغـتراب الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض، كـما هدفـت إلى التَّعَـرُّف عـلى الفروق ذات الدلالـة الإحصائيـة في وجهـات نظـر المبحوثـين نحـو واقـع تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة وعلاقتهـا بالتمكـين والاغـتراب الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض تُعـزى إلى متغيراتهـم الشـخصية والوظيفيـة، ولتحقيـق هـذه الأهـداف سـعت الدراسـة إلى الإجابـة عـلى الأسـئلة التاليـة:

س 1: مـا واقـع تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض؟

س 2: مـا واقع مسـتوى التمكين لـدى العاملين بجوازات الرياض؟

س 3: مـا واقـع مسـتوى الاغـتراب الوظيفي لـدى العاملين بجـوازات الرياض ؟

س 4: مـا المعوقـات التـي تحـدّ مـن تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض؟

س 5: مـا المقترحـات للحـدّ مـن المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة بجـوازات الريـاض مـن وجهـة نظـر العاملـين فيهـا؟

س 6: هـل هنـاك علاقـة ذات دلالـة إحصائيـة بـين واقـع تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة وواقـع التمكـين ومسـتوى الاغـتراب الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض ؟

س 7: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر المبحوثين نحو واقع تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة وعلاقتهـا بالتمكـين والاغـتراب

الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض تُعـزى إلى متغيراتهـم الشـخصية والوظيفيـة؟

أمـا الفصـل الثـاني، فقـد ناقـش الإطـار النظـري للدراسـة، كـما اشـتمل عـلى الدراسـات السـابقة للدراسـة، وقـام الباحـث بالتعقيـب عليهـا.

وتنـاول الفصـل الثالـث الإجـراءات المنهجيـة للدراسـة، وقـد اسـتخدم الباحـث في هـذه الدراسـة المنهـج الوصفـي، وأوضـح الباحـث مجتمـع الدراسـة المسـتهدف، وبـين الباحـث في هـذا الفصـل كيفيـة إعـداد أداة الدراسـة (الاسـتبانة).

وأوضـح الباحـث بعد ذلك إجراءات صدق وثبات أداة الدراسـة (الاسـتبانة) بعرضهـا في صورتهـا الأوليـة عـلى المـشرف ومجموعـة مـن المُحكِّمـين، وفي ضـوءِ آرائهـم قـام الباحـث بتطبيـق أداة دراسـته، وبـين كيفيـة تطبيـق الدراسـة ميدانيـاً، وحـدَّد الأسـاليب الإحصائيـة المسـتخدمة في تحليـل بيانـات الدراسـة.

أمـا الفصـل الرابـع، فقـد تنـاول عـرض وتحليـل نتائـج الدراسـة متنـاولاً الإجابة عـلى أسـئلتها، ومناقشـة نتائجهـا، وربطهـا مـع نتائـج الدراسـات السـابقة.

وفي الفصـل الخامـس مـن هـذه الدراسـة، قـام الباحـث بتلخيـص الدراسـة، وعـرض أهـم نتائجهـا، واقـتراح أبـرز توصياتهـا ومقترحاتهـا.

ثانياً: نتائج الدراسة

أ: خصائص أفراد عينة الدراسة:

- أن (90) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 35.0 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة، أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة، وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة , و (76) منهم يمثلون ما نسبته 29.6 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة، أعمارهم أقل من 30 سنة، و (62) منهم يمثلون ما نسبته 24.1 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة، أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة، و (29) منهم يمثلون ما نسبته 11.3 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة، أعمارهم من 50 سنة فأكثر.
- أن (196) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 76.3 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة متزوجون، وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة , و (35) منهم يمثلون ما نسبته 13.6 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة غير متزوجين، و (15) منهم يمثلون ما نسبته 5.8 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة أرامل، و (11) منهم يمثلون ما نسبته 4.3 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة مطلقِّين.
- أن (159) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 61.9 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة ضباط صف، وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة , و (97) منهم يمثلون ما نسبته 37.7 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة ضباط، و (1) منهم يمثل ما نسبته 0.4 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة لم يبين.
- أن (132) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 51.4 % من

إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة مؤهلهـم العلمـي ثانـوي فـما دون، وهـم الفئـة الأكـثر مـن أفـراد عينـة الدراسـة , و (79) منهـم يمثلـون مـا نسـبته 30.7 % مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة مؤهلهـم العلمـي بكالوريـوس، و (32) منهـم يمثلـون مـا نسـبته 12.5 % مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة مؤهلهـم العلمـي ماجسـتير، و (10) منهـم يمثلون مـا نسـبته 3.9 % مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة مؤهلهـم العلمـي دكتـوراه، و (4) منهـم يمثلـون مـا نسـبته 1.6 % مـن إجمالي أفـراد عينة الدراسـة لم يبيِّنـوا.

- أن (100) مـن أفـراد عينـة الدراسـة يمثلـون مـا نسـبته 38.9 % مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة سـنوات خبرتهـم من 15 سـنة فأكـثر، وهم الفئـة الأكـثر مـن أفـراد عينـة الدراسـة , و (60) منهـم يمثلون ما نسـبته 23.3 % مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة سـنوات خبرتهـم مـن 10 سـنوات إلى أقـل مـن 15 سـنة، و (53) منهـم يمثلـون ما نسـبته 20.6 % مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة سـنوات خبرتهـم مـن 5 إلى أقـل مـن 10 سـنوات، و (41) منهـم يمثلـون مـا نسـبته 16.0 % مـن إجمالي أفراد عينـة الدراسـة سـنوات خبرتهـم أقل مـن 5 سـنوات، و(3) منهـم يمثلون مـا نسـبته 1.2 % مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة لم يبيِّنـوا.
- أن (208) مـن أفـراد عينـة الدراسـة يمثلـون مـا نسـبته 80.9 % مـن إجـمالي أفـراد عينة الدراسـة عـدد دوراتهـم التدريبيـة في مجـال التقنية دورة تدريبيـة واحـدة فأكـثر، وهـم الفئـة الأكـثر مـن أفـراد عينـة الدراسـة , و (49) منهـم يمثلـون مـا نسـبته 19.1 % مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة لم يحصلـوا عـلى دورات تدريبيـة في مجـال التقنيـة.
- أن (144) مـن الذيـن تحصلـوا عـلى دورات تدريبيـة في مجـال التقنيـة، يمثلـون مـا نسـبته 56.0 % مـن إجـمالي من الذيـن تحصلـوا على دورات تدريبيـة في مجـال التقنيـة، ونـوع التقنيـة التـي يسـتخدمونها في إنجـاز

معاملات المراجعين: الحاسب الآلي، وهم الفئة الأكثر من الذين تحصلوا على دورات تدريبية في مجال التقنية , و (19) منهم يمثلون ما نسبته 7.4 % من إجمالي الذين تحصلوا على دورات تدريبية في مجال التقنية ونوع التقنية التي يستخدمونها في إنجاز معاملات المراجعين: الأرشفة الالكترونية، و (16) منهم يمثلون ما نسبته 6.2 % من إجمالي الذين تحصلوا على دورات تدريبية في مجال التقنية نوع التقنية التي يستخدمونها في إنجاز معاملات المراجعين: بصمة الصوت، و (15) منهم يمثلون ما نسبته 5.8 % من إجمالي الذين تحصلوا على دورات تدريبية في مجال التقنية ونوع التقنية التي يستخدمونها في إنجاز معاملات المراجعين: بصمة العين، و (13) منهم يمثلون ما نسبته 5.1 % من إجمالي من الذين تحصلوا على دورات تدريبية في مجال التقنية نوع التقنية التي يستخدمونها في إنجاز معاملات المراجعين بصمة الأصابع، و (1) منهم يمثل ما نسبته 0.4 % من إجمالي من الذين تحصلوا على دورات تدريبية في مجال التقنية لم يبيِّن.

ب: النتائج المُتَعَلِّقة بأسئلة الدراسة:

السؤال الأول: ما واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض؟

أفراد عينة الدراسة موافقون على توفُّر عشرة من ملامح واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض، وتراوحت متوسطات موافقتهم مابين (3.10 إلى 4.12) وهي متوسطات تقع في الفئتين الثالثة والرابعة من فئات المقياس الخماسي واللتان تشيران إلى (متوافرة بدرجة متوسطة / متوافرة) على أداة الدراسة.

أفـراد عينـة الدراسـة موافقـون بدرجـة متوسـطة عـلى توفُّـر أربعـة مـن ملامـح واقـع تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض تتمثـل في:

1. تبادل الرسـائل والملفات.

2. برامج الأرشيف.

3. تصميـم مواقع الكترونية.

4. مؤتمـرات واجتماعات عن بعد.

السـؤال الثاني: ما واقع مسـتوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض ؟

أفـراد عينـة الدراسـة موافقـون عـلى أربعـة عـشر مـن ملامـح واقـع مسـتوى التمكـين لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض بمتوسـط (3.8577 من 5)، وهو متوسـط يقـع في الفئـة الرابعـة مـن فئـات المقيـاس الخماسي (مـن 3.41 إلى 4.20) تتمثل في:

1.أتحمل المسـؤولية عن الأعـمال التي أقوم بها.

2.أسـتخدم خبراتي لتحسين الأداء.

3.أشـعر بأننـي عنـصر لي دور في تحقيق أهداف عملي.

4.أسـهم في وضع الخطـط الخاصة بالعمل.

5.تثـق الإدارة في مقـدرتي على التعامل مع المواقـف المختلفة.

6.تـزودني الإدارة بكمية كافيـة من المعلومات.

7.أشـعر بالقـدرة عـلى التأثـير في مجريـات العمـل الـذي أقـوم بـه بشـكل ملمـوس.

8.تهتـم الإدارة بتوسـيع صلاحيات العاملين.

9.أمتلـك سـلطات كافية لأداء مهامي.

10.تعمل الإدارة عـلى تنمية مهاراتي.

11.تشجعني الإدارة على اتخاذ القرارات فيما يتعلق بمصلحة العمل.

12.تهتم الإدارة بتوفير المناخ الذي يسهم في نجاح عملية التمكين.

13.أتخذ قرارات فاعلة دون الرجوع للإدارة.

14.يفوضني المديرون بعض صلاحياتهم.

السؤال الثالث: "ما واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض "؟

أفراد عينة الدراسة محايدون في موافقتهم حول واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض.

أفراد عينة الدراسة موافقون على ثلاثة من واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض تتمثل في:

1. أشعر بأن الجوازات ليست مكاناً مناسباً للعمل.
2. أعجز عن صنع القرارات المهمة.
3. أشعر أن مقدراتي ليست ملكي أو رهْن تصرفي.

أفراد عينة الدراسة محايدون حول ستة عشر من واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض تتمثل في:

1.ليس لديّ القدرة على التأثير في العمل.

2.أشعر بالانعزال عن أهداف العمل.

3.أشعر بعدم الانتماء للوظيفة التي أعمل بها.

4.أشعر بضآلة الفرص للتأثير في مجريات العمل.

5.أشعر بعدم قبول وقناعة بالقيم السائدة.

6.أشـعر بـأن وظيفتي غير متوافقـة مع أهداف العمل.

7.أشـعر بفراغ كبير.

8.أشـعر بالضآلة أمام الآخرين.

9.أشـعر بعدم القيمـة والأهمية في العمل.

10.لا أفهـم دوري أو مهامـي الوظيفية.

11.أعجـز عـن التحكم أو التأثير في مجريـات الأمور المحيطة.

12.أشعر باللامبالاة.

13.أشـعر بالانسلاخ عن الزملاء.

14.أعجـز عن التكيـف مع ظروف العمل.

15.لا أهتـم بمهـام وأدوار زملائي العاملين في الأقسـام أو الإدارات الأخرى.

16.أسـتخدم أسـاليب غير مشروعة في عملي.

السـؤال الرابـع: "مـا المعوقـات التـي تحدّ مـن تطبيقات البرامـج والتقنيـات الحديثة لدى العاملـين بجـوازات الرياض "؟

أفـراد عينـة الدراسـة موافقـون عـلى المعوقـات التـي تحـدّ مـن تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض.

كـما أن أفـراد عينـة الدراسـة موافقـون عـلى أحـد عـشر مـن المعوقـات التي تحـدّ مـن تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض تتمثـل في:

1.انقطاع شـبكة الانترنت المفاجئ.

2.قلة الـدورات المتعلقـة بالتقنيات الحديثة.

3.الاعتـماد عـلى الخـبرات الشـخصية في اتخـاذ القـرار يحـدّ مـن اسـتخدام التقنيـات الحديثـة.

4.ضعف برامج إعداد العاملين.

5.عدم وجود الأجهزة الكافية للعاملين.

6.قلة اهتمام الإدارة العليا باستخدام التقنيات.

7.جهل العاملين بالتقنيات الحديثة.

8.التقليل من أهمية البرامج والتقنيات الحديثة.

9.الاقتصار على الاتصالات الهاتفية والفاكس في تبادل المعلومات.

10.ارتفاع تكاليف البرامج والتقنيات الحديثة.

11.إمكانية اختراق التقنيات المتصلة بالانترنت.

السؤال الخامس: "ما المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض "؟

أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة مهمة جداً على المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض.

أفراد عينة الدراسة موافقون على أهمية اثني عشرة من المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض جدا تتمثل في:

1.تطوير قدرات العاملين لاستخدام التقنيات الحديثة.

2.توعية المستويات الإدارية والفنية بأهمية دور البرامج والتقنيات الحديثة.

3.زيادة عدد الأجهزة للعاملين.

4.عقد دورات تدريبية خاصة بالبرامج والتقنيات الحديثة.

5.العمل على تفادي الانقطاع المفاجئ لشبكة الانترنت.

6.تحفيـز العاملـين عـلى حضـور النـدوات وورش العمـل حـول التقنيـات الحديثـة.

7.توضيـح أهمية البرامـج والتقنيات الحديثة.

8.دعـم الإدارة العليا اسـتخدامات التقنيات الحديثة.

9.زيـادة تخصيص المـوارد المالية الكافيـة للتقنيات الحديثة.

10.عـدم الاقتصار عـلى الاتصالات الهاتفية والفاكـس في تبادل المعلومات.

11.تغيـير الاتجاهـات السـلبية لـدى بعـض العاملين تجـاه البرامـج والتقنيات الحديثة.

12.اعتـماد برامـج حماية من اختراق الأجهزة مـن قبل القراصنة.

السـؤال السـادس: هـل هنـاك علاقـة ذات دلالـة إحصائيـة بـين واقـع تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة والتمكـين وواقـع مسـتوى الاغـتراب الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض؟

توجـد علاقـة موجبـة ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى 0.01 فأقـل بـين واقـع تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة وواقـع مسـتوى التمكـين لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض، حيـث يتضـح أنه كلما تحسـن واقـع تطبيقـات البرامج والتقنيـات الحديثـة بجـوازات الريـاض كلـما زاد مسـتوى التمكـين لـدى العاملـين.

توجـد علاقـة موجبـة ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى 0.01 فأقـل بـين واقـع تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة وواقـع مسـتوى الاغـتراب الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض، حيـث يتضـح أنـه كلـما تحسـن واقـع تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة بجـوازات الرياض كلما زاد مسـتوى الاغـتراب الوظيفي لـدى العاملـين.

توجـد علاقـة موجبـة ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى 0.01 فأقـل بـين مسـتوى التمكـين وواقـع مسـتوى الاغـتراب الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض، حيـث يتضـح أنـه كلـما تحسـن مسـتوى الاغـتراب الوظيفي لـدى العاملين بجـوازات الريـاض كلـما زاد مسـتوى التمكـين لديهـم.

السؤال السابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر المبحوثين نحو واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض تُعزى إلى متغيراتهم الشخصية والوظيفية؟

الفروق باختلاف متغير العمر:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول (المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض) باختلاف متغير العمر.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين أعمارهم أقل من 30 سنة واتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة حول (واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض) لصالح أفراد الدراسة الذين أعمارهم أقل من 30 سنة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين أعمارهم أقل من 30 سنة واتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة حول (المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض) لصالح أفراد الدراسة الذين أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين أعمارهم أقل من 50 سنة واتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين أعمارهم من 50 سنة فأكثر حول (واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض) لصالح أفراد الدراسة الذين أعمارهم من 50 سنة فأكثر.

- وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائية عند مسـتوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفـراد مجتمـع الدراسـة الذيـن أعمارهـم مـن 30 إلى أقـل مـن 40 سـنة واتجاهـات أفـراد مجتمـع الدراسـة الذيـن أعمارهـم من 50 سـنة فأكثر حـول (واقـع مسـتوى التمكـين لـدى العاملين بجـوازات الريـاض) لصالح أفـراد مجتمـع الدراسـة الذيـن أعمارهـم من 50 سـنة فأكثر.
- وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائية عند مسـتوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفـراد مجتمـع الدراسـة الذيـن أعمارهـم مـن 30 إلى أقـل مـن 50 سـنة واتجاهـات أفـراد مجتمـع الدراسـة الذيـن أعمارهـم من 50 سـنة فأكثر حـول (واقـع مسـتوى الاغـتراب الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض) لصالـح أفـراد الدراسـة الذيـن أعمارهـم مـن 50 سـنة فأكـثر.

الفروق باختـلاف متغير الحالة الاجتماعية:

- عـدم وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى 0.05 فأقـل في اتجاهـات أفـراد مجتمـع الدراسـة حـول (المقترحات للحدّ مـن المعوقات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة بجـوازات الريـاض) باختـلاف متغـير الحالـة الاجتماعيـة.
- وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائية عند مسـتوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفـراد مجتمـع الدراسـة المطلقـين واتجاهـات أفـراد مجتمـع الدراسـة (المتزوجـين، العـزاب) حـول (واقـع تطبيقـات البرامـج لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض) لصالـح أفـراد الدراسـة المطلقـين.
- وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائية عند مسـتوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفـراد مجتمـع الدراسـة الأرامـل واتجاهـات أفـراد مجتمـع الدراسـة (المتزوجين، العزاب) حول (واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الريـاض، المعوقـات التي تحـدّ من تطبيقـات البرامج والتقنيـات الحديثة

لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض، واقع تطبيقـات البرامج لـدى العاملين بجـوازات الريـاض، واقـع مسـتوى الاغـتراب الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض) لصالـح أفـراد الدراسـة الأرامـل.

الفروق باختلاف متغير الرتبة العسـكرية:

- عـدم وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى 0.05 فأقـل في اتجاهـات الضبـاط واتجاهـات صـف الضبـاط حـول (واقـع مسـتوى الاغـتراب الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض، المعوقـات التـي تحـدّ مـن تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثة لـدى العاملين بجوازات الريـاض، المقترحـات للحـدّ مـن المعوقـات التي تواجـه تطبيقـات البرامج والتقنيـات الحديثـة بجـوازات الريـاض).
- وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى 0.05 فأقـل في اتجاهـات الضبـاط واتجاهـات صـف الضبـاط حـول (واقـع تطبيقـات البرامـج لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض، واقـع مسـتوى التمكـين لدى العاملـين بجـوازات الريـاض) لصالـح الضبـاط.

الفروق باختلاف متغير المسـتوى التعليمي:

- عـدم وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى 0.05 فأقـل في اتجاهـات أفـراد مجتمـع الدراسـة حـول (واقـع تطبيقـات البرامـج لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض، واقـع مسـتوى التمكـين لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض، المعوقـات التـي تحـدّ مـن تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض) باختـلاف متغـير المسـتوى التعليمـي.
- وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائية عند مسـتوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفـراد مجتمـع الدراسـة الذين تعليمهـم ثانوي فما دون واتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين تعليمهم بكالوريوس حول (واقع مستوى الاغتراب

الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض) لصالـح أفـراد الدراسـة الذيـن تعليمهـم ثانـوي فـما دون

- وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائية عند مسـتوى 005 فأقـل في اتجاهات أفـراد مجتمـع الدراسـة الذيـن تعليمهـم دكتـوراه واتجاهـات أفـراد مجتمـع الدراسـة الذيـن تعليمهـم بكالوريـوس حـول (واقـع مسـتوى الاغـتراب الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض) لصالـح أفـراد الدراسـة الذيـن تعليمهـم دكتـوراه
- وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائية عند مسـتوى 005 فأقـل في اتجاهات أفـراد مجتمـع الدراسـة الذيـن تعليمهـم ماجسـتير واتجاهـات أفـراد مجتمـع الدراسـة الذيـن تعليمهـم بكالوريـوس فـما دون حـول (واقـع مسـتوى الاغـتراب الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض) لصالـح أفـراد الدراسـة الذيـن تعليمهـم ماجسـتير
- وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى 005 فأقـل في اتجاهـات أفـراد مجتمع الدراسـة الذيـن تعليمهـم ماجسـتير واتجاهات أفـراد مجتمـع الدراسـة الذيـن تعليمهـم بكالوريـوس فـما دون حـول (المقترحـات للحـدّ مـن المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة بجـوازات الريـاض) لصالـح أفـراد الدراسـة الذيـن تعليمهـم بكالوريـوس فـما دون

الفروق باختلاف متغير عدد سـنوات الخبرة:

- عـدم وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى 005 فأقـل في اتجاهــات أفــراد مجتمــع الدراســة حــول (واقــع تطبيقــات البرامــج لــدى العاملــين بجــوازات الريــاض، واقــع مســتوى التمكـين لــدى العاملــين بجــوازات الريــاض، واقــع مســتوى الاغــتراب الوظيفــي لــدى العاملــين بجــوازات الريــاض، المعوقــات التــي تحــدّ مــن تطبيقــات البرامــج والتقنيــات الحديثــة لــدى العاملــين

بجـوازات الريـاض، المقترحـات للحـدّ مـن المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثـة بجـوازات الريـاض) باختـلاف متغـير عـدد سـنوات الخـبرة

الفـروق باختـلاف متغير عدد الدورات التي حصلـت عليها في مجال التقنية:

- عـدم وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى 005 فأقـل في اتجاهـات أفـراد مجتمـع الدراسـة الذيـن لم يلتحقوا بـأي دورة في مجال التقنيـة واتجاهـات أفـراد مجتمع الدراسـة الذيـن التحقوا بدورة واحدة فأكـثر في مجـال التقنيـة حـول (واقـع تطبيقـات البرامـج لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض، واقـع مسـتوى التمكـين لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض، المقترحـات للحـدّ مـن المعوقـات التي تواجـه تطبيقـات البرامج والتقنيـات الحديثـة بجـوازات الريـاض)
- وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائية عند مسـتوى 005 فأقـل في اتجاهات أفـراد مجتمـع الدراسـة الذيـن لم يلتحقـوا بأيـة دورة في مجـال التقنيـة واتجاهـات أفـراد مجتمـع الدراسـة الذيـن التحقـوا بـدورة واحـدة فأكـثر في مجـال التقنيـة حـول (واقـع مسـتوى الاغـتراب الوظيفـي لـدى العاملـين بجـوازات الريـاض، المعوقـات التي تحـدّ من تطبيقـات البرامج والتقنيـات الحديثـة لـدى العاملـين بجـوازات الرياض) لصالـح اتجاهات أفـراد الدراسـة الذيـن لم يلتحقـوا بـأي دورة في مجـال التقنيـة

الفروق باختلاف متغير نوع التقنية التي تستخدمها في إنجاز معاملات المراجعين:

- عـدم وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى 005 فأقـل في اتجاهـات أفـراد مجتمـع الدراسـة حـول (المعوقـات التـي تحـدّ مـن تطبيقـات البرامـج والتقنيـات الحديثة لـدى العاملين بجـوازات الرياض) باختـلاف متغـير نـوع التقنيـة التـي تسـتخدمها في إنجـاز معامـلات المراجعـين

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين يستخدمون الحاسب الآلي في إنجاز معاملات المراجعين واتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين يستخدمون بصمة الصوت في إنجاز معاملات المراجعين حول (واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض) لصالح أفراد الدراسة الذين يستخدمون بصمة الصوت في إنجاز معاملات المراجعين.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين يستخدمون الحاسب الآلي في إنجاز معاملات المراجعين واتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين يستخدمون (الأرشفة الالكترونية، بصمة الأصابع، بصمة الصوت) في إنجاز معاملات المراجعين حول (واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض) لصالح أفراد مجتمع الدراسة الذين يستخدمون (الأرشفة الالكترونية، بصمة الأصابع، بصمة الصوت) في إنجاز معاملات المراجعين.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين يستخدمون الحاسب الآلي في إنجاز معاملات المراجعين واتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين يستخدمون (بصمة العين، الأرشفة الالكترونية، بصمة الأصابع، بصمة الصوت) في إنجاز معاملات المراجعين حول (واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض) لصالح أفراد الدراسة الذين يستخدمون (بصمة العين، الأرشفة الالكترونية، بصمة الأصابع، بصمة الصوت) في إنجاز معاملات المراجعين.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين يستخدمون الحاسب الآلي في إنجاز معاملات المراجعين واتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين يستخدمون

(الأرشفة الالكترونية، بصمة الأصابع، بصمة الصوت) في إنجاز معاملات المراجعين حول (المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض) لصالح أفراد الدراسة الذين يستخدمون الحاسب الآلي في إنجاز معاملات المراجعين.

ثالثاً: توصيات الدراسة:

أ: توصيات الدراسة:

بناءً على ما توصلت إليه هذه الدراسة، يوصي الباحث بما يلي:

1.عقد دورات تدريبية خاصة بالبرامج والتقنيات الحديثة للعاملين بجوازات الرياض.

2.زيادة الاعتماد على تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بما يدعم تمكين العاملين بجوازات الرياض.

3.زيادة عدد الأجهزة للعاملين بجوازات الرياض.

4.تفادي الانقطاع المفاجئ لشبكة الانترنت بجوازات الرياض.

5.تحفيز العاملين بجوازات الرياض على حضور الندوات وورش العمل حول التقنيات الحديثة.

6.على إدارة الجوازات اتخاذ الاجراءات والأساليب التي تحدّ من الآثار السلبية الناتجة عن استخدام البرامج والتقنيات الحديثة للتقليل من مستوى الاغتراب لدى العاملين بجوازات الرياض.

7.زيادة صلاحيات ومسؤوليات العاملين بما يقلِّل من الشعور بالاغتراب.

8.زيادة تخصيص الموارد المالية الكافية للتقنيات الحديثة بجوازات الرياض.

9.عدم الاقتصار على الاتصالات الهاتفية والفاكس في تبادل المعلومات بجوازات الرياض.

10.العمل على تغيير الاتجاهات السلبية لدى بعض العاملين بجوازات الرياض تجاه البرامج والتقنيات الحديثة.

11.اعتماد برامج حماية من اختراق الأجهزة من قبل القراصنة بجوازات الرياض.

12.القيام بالمزيد من الدراسات والبحوث المستقبلية حول سبل الحد من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض.

ب: مقترحات الدراسة:

1.القيام بالمزيد من الدراسات والبحوث المُسْتَقْبَلِيَّة حول واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاغتراب الوظيفي أو أحد المتغيرين لدى العاملين بجوازات جدة أو الدمام أو غيرها من الجوازات في مدن المملكة.

2.إجراء المزيد من البحوث والدراسات لإلقاء الضوء على الأسباب المؤدية إلى الاغتراب الوظيفي والمقترحات التي تحدّ من هذه المشكلة في جوازات الرياض.

3.إجراء دراسة مقارنة للتعرف على مشكلة الاغتراب الوظيفي في جوازات الرياض وجوازات جدة أو الدمام.

4.إجراء دراسة حول تعزيز وتنمية وتطوير مقومات التمكين الاداري في جوازات الرياض وعلاقته بالاغتراب الوظيفي.

قائمة المصادر و المراجع

أولاً: المصادر:

- القرآن الكريم.

ثانياً: المراجع العربية:

- إدارة الشؤون العسكرية بجوازات الرياض.
- اسكندر، نبيل رمزي (1988م).الاغتراب وأزمة الإنسان المعاصر، الإسكندرية، دار المعارف الجامعية.
- أفندي، عطية حسن (2003م). تمكين العاملين: مدخل للتحسين والتطوير المستمر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- أمين، زينب محمد (2000م). إشكاليات حول تكنولوجيا التعليم، المنيا: دار الهدى للنشر والتوزيع.
- أندراوس، رامي جمال، معايعة، عادل سالم (2008م). الإدارة بالثقة والتمكين مدخل لتطوير المؤسسات، إربد، عالم الكتب الحديث.
- بدر، محمد إبراهيم محمد(2010م). مقدمة في الحاسب الآلي والبرمجة والإنترنت، مكتبة الرشد ناشرون، الطبعة الأولى.

- البطمـة، محمـد عثمان(1402هـ).الحاسـبات الآليـة والإدارة في الأجهـزة الحكوميـة بالمملكـة العربيـة السـعودية، الريـاض، دار العلـوم.
- البهجـي، عصـام أحمد(2014م).الالتـزام بالشـفافية والإفصـاح في عقـود الاسـتثمار والاسـتهلاك والعـلاج الطبـي، المكتـب الجامعـي الحديـث.
- جـلاب، إحسـان دهش؛الحسـيني، كـمال كاظـم طاهـر(2013م).إدارة التمكـين والاندمـاج، دار صفـاء للنـشر والتوزيـع، عـمان، الطبعـة الأولى.
- جـمال الديـن, صـلاح الدين(2005م).التحكيـم وتنـازع القوانين في عقود التنميـة التكنولوجيـة,دار الفكـر الجامعي, الإسـكندرية.
- جمبـي، كـمال بـن منصور؛وبافقيـه، خالـد بـن عبدالله؛الطليحـي، عبدالرحمـن بـن هـلال(2009م). مهـارات الحاسـب الآلي، الريـاض: الخـوارزم.
- حامـد، سـعيد شـعبان (2006م). الاتجاهـات الحديثـة لإدارة المـوارد البشريـة، بحـث مقـدم إلى اللجنـة العلميـة الدائمة لإدارة الأعـمال، كلية التجـارة، جامعـة الأزهـر.
- حجـاب، محمـد منـير (2004م). المعجـم الإعلامـي، القاهـرة: دار الفجـر للنـشر والتوزيع.
- الحفنــاوي، فاروق(2001م).موســوعة قانــون الكمبيوتــر ونظــم المعلومــات، ط1، دار الكتــاب الحديــث، القاهــرة.
- حلبـاوي، يوسـف (1992م). التقانـة في الوطـن العـربي: مفهومهـا وتحدياتهـا، بـيروت: مركـز دراسـات الوحـدة العربيـة.
- الحلفـاوي، وليـد سـالم محمـد (2011م). التعليـم الالكـتروني: تطبيقـات مسـتحدثة، القاهـرة: دار الفكـر العـربي.

- الحلفـاوي، وليـد سـالم محمد(2006م).مسـتحدثات تكنولوجيـا التعليـم في عـصر المعلوماتيـة، عـمان: دار الفكـر للطباعـة والنـشر.
- أبـو الحـمام، عزام محمـد(2010م). الإعـلام الثقافي: جدليـات وتحديات، دار أسـامة للنـشر والتوزيع، عـمان، الأردن، الطبعة الأولى.
- خليـل، محمـود (2010م). الإعـلام العـربي مظاهـر النمـو ومخاطـر التفـكك، القاهـرة: العـربي للنـشر والتوزيـع.
- دسـوقي، أحمـد؛ والربيعـي، محمـود؛ وسـالم، أحمـد؛ وزغلـول، خالـد (2006م). أساسـيات الحاسـب الآلي وتطبيقاتـه في التعليـم، الريـاض: مكتبـة الرشـد.
- دليـل استرشـادي بـإدارة الجـودة والاعتـماد الأكاديمـي، جامعـة نايـف العربيـة للعلـوم الأمنيـة، 1430هــ، الطبعـة الثالثـة، ص 26.
- الـدوري، زكريـا مطلـك، وصالـح، أحمـد عـلي (2008م). إدارة التمكـين واقتصاديـات الثقـة في منظـمات أعـمال الألفيـة الثالثـة، عـمان، الأردن.
- دويـدار, هـاني محمـد(1996م). نطـاق احتـكار المعرفـة التكنولوجيـة بواسـطة السريـة, دار الجامعـة الجديـدة للنـشر, الإسـكندرية.
- الـرازي، محمـد بـن أبي بكـر بـن عبدالقـادر (2004م). مختـار الصحـاح، (تحقيـق أحمـد إبراهيـم زهـوة)، بـيروت: دار الكتـاب العربي.
- ربـاح، ماهر حسـن (1425هـ). التعليـم الإلكتروني، الأردن: دار المناهج.
- الربيعـي، سـعيد محمـد؛ وآخرون (2006م). مهارات الحاسـوب: المبادئ التطبيقـات البرمجيـة والاسـتخدامات العمليـة، عـمان: دار اليـازوري العلميـة للنـشر والتوزيـع.

- رجب، محمود(1989م). الاغتراب سيرة ومصطلح، ط1، القاهرة، دار المعارف.
- الرماحي، سامي كاظم حسن (1985م).الكمبيوتر في المدارس، دار الكتب الجامعية، بيروت.
- روفائيل، عصام وفي؛ ويوسف، محمد أحمد (2001م). تعليم وتعلم الرياضيات في القرن الحادي والعشرين، القاهرة: مكتبة الأنجلو.
- الرومي، محمد أمين(2003م).جرائم الكمبيوتر والإنترنت.
- الزعبي، محمد والشرايعة، أحمد وقطيشات، منيب والفارس، سهير والزعبي، خالدة (2002م). الحاسوب والبرمجيات الجاهزة، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- الزهراني، محمد (2004م). المرجع الأساسي في الحاسب الآلي وتطبيقاته، ط 8، الرياض: دار الخريجي للنشر والتوزيع.
- زيتون، حسن حسين (2005م). التعليم الإلكتروني، المفهوم، القضايا، التخطيط، التطبيق، التقييم، الرياض: دار الصولتية.
- الساعدي، مؤيد نعمة(2011م). مستجدات فكرية معاصرة في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- السالم، سالم محمد (1992م). التقنية المعاصرة ووسائل نقلها إلى الدول النامية، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- سعادة، جودت أحمد؛السرطاوي، عادل بن فايز(2007م).استخدام الحاسوب والإنترنت في ميادين التربية والتعليم، ج (2). عمان: دار الشروق.

- سـويدان، أمـل عبدالفتـاح؛ ومبـارز، منـال عبدالعـال (2007م).التقنيـة في التعليـم مقدمـات أساسـية للطالـب والمعلـم، عـمان: دار الفكـر.
- السـيد، سـميرة أحمـد(2004م). الأسـس الاجتماعيـة للتربيـة في ضـوء متطلبـات التنميـة الشـاملة والثـورة المعلوماتيـة، دار الفكـر العـربي، الطبعـة الأولى.
- شـاخت، ريتشـارد (1980م).الاغـتراب، ترجمـة كامـل يوسـف حسـين، بـيروت: المؤسسـة العربيـة للدراسـات والنـشر.
- الشـامي، أحمـد محمـد، وحسـب اللـه، سـيد (2001م). الموسـوعة العربيـة لمصطلحـات علـوم المكتبـات والمعلومـات والحاسـبات، المجلـد الثالـث، القاهـرة: المكتبـة الأكاديميـة.
- شـتا، السـيد عـلي(1984م). اغـتراب الإنسـان في التنظيـمات الصناعيـة، الدمـام، دار الإصـلاح.
- شـتا، السـيد عـلي(1993م). نظريـة الاغـتراب مـن منظـور اجتماعـي، الإسـكندرية، مؤسسـة شـباب الجامعـة.
- آل الشـيخ، محمد(2004م). دراسـة للسلوك الإنسـاني الفردي والجماعي في المنظـمات، الرياض: دار الشرق.
- صـبري، ماهر إسـماعيل (2010م). من الوسـائل التعليميـة إلى تكنولوجيا التعليـم (1 - 2)، الريـاض: مكتبـة الشـقري للنشر والتوزيع.
- الصيفـي، عبدالفتـاح مصطفـى (1999م). التعريـف بالجريمـة المنظمـة: الجريمـة المنظمـة: التعريـف والأنمـاط والاتجاهـات، الريـاض: جامعـة نايـف العربيـة للعلـوم الأمنيـة.

- الطاهـر، عبدالبـاري محمـد، مـرزوق، عبدالعزيـز عـلي (2009م). تمكـين العاملـين: مدخـل لتحسـين إدارة أزمات الحـج، الملتقى العلمـي الخامس لأبحـاث الحـج، معهـد خـادم الحرمين الشريفـين لأبحاث، الحـج، المملكة العربية السـعودية.
- الطاهـر، عـلاء فـرج (2010م). إدارة المعلومـات والمعرفـة، الطبعـة الأولى، الرايـة للنـشر والتوزيـع.
- عـارف، عاليـة عبدالحميـد (2007م).الإصـلاح الإداري، قضايـا نظريـة ومداخـل للتطويـر، الطبعـة الأولى، مكتبـة الـشروق الدوليـة، القاهـرة، مصر .
- عاشـور, مرتـضى جمعة(2010م).عقـد الاسـتثمار التكنولوجـي, دراسـة مقارنـة, منشـورات الحلبـي الحقوقيـة, الطبعـة الأولى.
- عبابـده، حسـان (2004م). مصـادر المعلومـات وتنميـة المقتنيـات في المكتبـات ومراكـز المعلومـات، عـمان، الأردن.
- عبدالحميـد، صـلاح(2013م). الإعـلام والثـورات العربيـة، مؤسسـة طيبة للنـشر والتوزيـع، الطبعة الأولى.
- عبدالحـي، رمـزي أحمـد (2005م).التعليـم العـالي الإلكـتروني: محدداته ومبرراتـه ووسـائطه، الإسـكندرية، دار الوفـاء.
- عبدالقـادر، ناديـة محمـد(2012م). الحاسـب الآلي في التعليـم مفاهيـم وتطبيقـات، دار النـشر الـدولي، الطبعـة الأولى.
- عبيـدات، ذوقان(2006م).البحـث العلمـي: مفهومـه، أدواتـه، أسـاليبه، الريـاض، دار أسـامة للنـشر والتوزيـع.
- العتيبـي، سـعد مـرزوق (2005م). جوهـر تمكـين العاملـين، إطـار مفاهيمـي، الملتقـى السـنوي العـاشر لإدارة الجـودة الشـاملة، الخـبر، مـن 17 - 18 إبريـل 2005م.

- العتيبـي، سـعد مرزوق(2004م).تمكـين العاملـين كإسـتراتيجية للتطويـر الإداري، ورقـة مقدمـة في الاجتـماع الإقليمـي الثاني عشر للشـبكة لإدارة وتنميـة المـوارد البشرية.
- عتيـق، السـيد(2000م). جرائم الإنترنت، دار النهضـة العربية، القاهرة.
- العثيمـين، فهد بن سـعود بـن عبدالعزيـز (1993م). الاتصالات الإدارية: ماهيتهـا، أهميتهـا، أسـاليبها، (ط2)، الريـاض: مطابـع شركـة الصفحـات الذهبيـة المحدودة.
- العسـاف، صالـح بـن حمـد (2006م). المدخـل إلى البحـث في العلـوم السـلوكية. (ط2)، مكتبـة العبيـكان، الريـاض.
- أبـو العطـا، محمـد مجـدي (1993م). المرجـع الأسـاسي لاسـتخدام الحاسـب، دار الـشروق، مـصر.
- عمـر، أحمـد مختـار (2000م). الكنـز الكبـير، معجـم شـامل للمجـالات والمترادفـات والمتضـادات، الريـاض: شركـة سـطور.
- عيـد، محمـد فتحـي (2001م). الأسـاليب والوسـائل التقنيـة التـي يسـتخدمها الإرهابيـون وطـرق التصـدي لهـا ومكافحتهـا، الريـاض: جامعـة نايـف العربيـة للعلـوم الأمنيـة.
- الغريـب، انتصار(1994م).أمـن الكمبيوتـر والقانـون، ط1، دار الراتـب الجامعيـة، بـيروت.
- فتحـي، محمـد (2003م). إعـداد مديـر المسـتقبل مـن التنشـئة حتـى تحمـل المسـؤولية، القاهـرة، دار التوزيـع والنـشر الإسـلامية.

- فرجون، خالد محمد (2004م). الوسائط المتعددة بين التنظير والتطبيق، الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
- الفقيه، عبدالاه إبراهيم(2012م).نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرار، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.
- الفيروزآبادي، محمد بن يعقوب مجد الدين(2005م). القاموس المحيط، تحقيق: محمد نعيم العرقسوسي، مؤسسة الرسالة.
- القاسم؛ محمود فايز (2005م). استخدامات الحاسوب والانترنت في ميادين التربية والتعليم، ط1، عمان: دار الشروق لنشر والتوزيع.
- القاضي، زياد(1997م).أساسيات علم الحاسوب، ط1، صفاء للنشر والتوزيع.
- القرني، علي شويل (2011م). الإعلام الجديد من الصحافة التقليدية إلى الإعلام الاجتماعي وصحافة المواطن.
- قنديل، أحمد إبراهيم (2006م). التدريس بالتكنولوجيا الحديثة، القاهرة: عالم الكتب.
- قنديل، يس عبدالرحمن (1999م). الوسائل التعليمية وتكنولوجيا التعليم: المضمون والعلاقة والتصنيف، ط 2، الرياض: دار النشر الدولي.
- قوته، محمد (2002م). أساسيات التقنيات الحديثة، دار ابن لقمان للنشر، عمان.
- القويز، عبد العزيز؛عبد السلام، إبراهيم؛الخطيب، غازي(1986م). دور الحاسب الآلي في التنمية الإدارية.

- الكبيسي، عامر بن خضير (1998م). التنظيم الإداري الحكومي من التقليد والمعاصرة، الدوحة: دار الشروق للطباعة والنشر والتوزيع.
- الكبيسي، عامر بن خضير(2004م).إدارة المعرفة وتطوير المنظمات، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- الكبيسي، عامر بن خضير (2005م).سيكولوجية التدريب: الإستراتيجيات والتقنيات والإشكاليات، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: الرياض.
- كنسارة، إحسان محمد؛ وعطار، عبدالله إسحاق (2009م).الحاسوب وبرمجيات الوسائط، مكة المكرمة: بهادر.
- لافي، سعيد عبدالله (2006م).التكامل بن التقنية واللغة. القاهرة: دار عالم الكتب للنشر والتوزيع.
- لطفي,محمد حسام محمود(1987م). الحماية القانونية لبرامج الحاسب الآلي الالكتروني, دار الثقافة للطباعة والنشر, القاهرة.
- اللوزي، موسى (1999م). أساسيات ومفاهيم حديثة في الإدارة، ط1، عمان دار وائل للطباعة والنر.
- أبو المجد، محمد جمال (2008م). التمكين الوظيفي ودوره في تعزيز القدرات البشرية، الطبعة الأولى، بيروت: دار ابن حزم للطباعة والنشر.
- مجمع اللغة العربية (1987م). معجم الحاسبات,الإدارة العامة للمعجمات, الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية, القاهرة, حرف (S)
- محجوب، بسمان فيصل (2003م). الدور القيادي لعمداء الكليات في الجامعات العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، القاهرة.

- مـراد، عبدالفتـاح (1995م). المدارس الذكية، (د.م).
- مرعـي، السـيد محمـد (2009م). الوسـائط المتعددة ودورهـا في مواجهة الـدروس الخصوصيـة، القاهـرة: مكتبـة الأنجلو المصرية.
- مسـعود، أمـاني (2006م). مفاهيـم التمكـين، القاهـرة، المركـز الـدولي للدراسـات المسـتقبلية والإسـتراتيجية.
- مصطفـى، أحمـد سـيد (2005م). المديـر ومهاراتـه السـلوكية، الجمعيـة العربيـة لـلإدارة، القاهرة.
- مصطفـى، سـيد (2004م). تمكـين العاملـين: السـمات المميـزة والمقاييس المؤثـرة، المؤتمـر الدولي الرابـع عشر للتدريـب والتنميـة الإدارية، الإدارة بالقيـاس الطريـق إلى منظمـة المسـتقبل، القاهـرة، مركـز الخـبراء العرب في الهندسـة والإدارة.
- ملحـم، يحيـى سـليم (2006م). التمكـين كمفهـوم إداري معـاصر، المنظمـة العربيـة للتنميـة الإداريـة، بحـوث ودراسـات، القاهـرة، مـصر، الطبعـة الأولى.
- ابـن منظـور، جـمال الديـن محمـد بـن مكـرم بـن منظـور الأفريقـي المـصري (1995م). لسـان العـرب، الجـزء الثالـث عـشر، دار صادر، ط1، بيروت.
- المنيـف، إبراهيـم عبداللـه (1993م). تطـور الفكـر الإداري. الريـاض: د.ن.
- المهـيرات، عـماد عـلي (2010م). أثـر التمكـين عـلى فاعليـة المنظمة، دار جليـس الزمـان للنـشر والتوزيـع، الأردن، الطبعـة الأولى.
- المـوسى، عبداللـه بـن عبدالعزيـز (2005م). اسـتخدام الحاسـب الآلي في التعليـم، ط 3، الريـاض: مكتبـة تربيـة الغـد.

- الموسى، عبدالله بن عبد العزيز(2000م). استخدام تقنية المعلومات والحاسوب في التعليم الأساسي بالدول الأعضاء، الرياض.
- نصر، حسن أحمد محمود (2009م). المدخل إلى تكنولوجيا التعليم، جدة: خوارزم العلمية.
- الهادي، محمد محمد (2005م). التعليم الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- هال، رييتشارد((2001م).المنظمة: هياكلها، عملياتها، مخرجاتها، ترجمة سعيد الهاجري، الرياض: مركز البحوث بمعهد الإدارة العامة.
- الهيثمي، علي بن أبي بكر بن سليمان(2009م). مجمع الزوائد ومنبع الفوائد، دار الكتب العلمية.
- هيل، مايكل(2004م).أثر المعلومات في المجتمع، سلسلة دراسات مترجمة العدد مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، ص36 - 37.
- الوادي، محمود حسين (2012م).التمكين الإداري في العصر الحديث، الطبعة الأولى، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع.
- وزارة التخطيط(1408هـ).ص15.
- اليوسف، شعاع هاشم(2006م).التقنيات الحديثة فوائد وأضرار، الطبعة الأولى، ربيع الأول، 1427هـ / إبريل 2006م.
- اليوسف، عبد الله بن محمد (2007م). أنظمة تحقيق الشخصية: نشأة وتطور، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

ثالثاً: الأطروحات والرسائل العلمية:

- الباحوث، عبد الإله بن عبد الرحمن (2011م).دور التقنيات الحديثة في جودة العمل الأمني بشرطة منطقة الحدود الشمالية، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- بن نحيت، أيوب بن حجاب (2008م).تمكين العاملين وعلاقته بتطوير أداء المنظمات الأمنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- الجميلي، مطر بن عبدالمحسن الجميلي (2008م).الأنماط القيادية وعلاقتها بمستويات التمكين من وجهة نظر موظفي مجلس الشورى، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- حافظ، أحمد خيري(1980م).سيكولوجية الاغتراب لدى طلاب الجامعة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب، جامعة عين شمس، القاهرة.
- الحديدي، فايز محمد(1990م).مظاهرة الاغتراب وعوامله لدى طلبة الجامعة الأردنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة عين شمس، القاهرة.
- أبو حماد، أشرف فهد أحمد (2008م).أثر ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمَّان الكبرى، الأردن، أمانة عمَّان الكبرى.
- الحماد، عبد الله عبد الرحمن(2012م).فاعلية البرامج التدريبية في تحقيق احتياجات الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الشرطية، الرياض.

- الخاجـة، فاطمـة عبدالحميـد (2006م)أثـر المنـاخ التنظيمـي عـلى تمكين العاملـين مـع دراسـة تطبيقيـة عـلى أجهـزة الحكومـة الاتحاديـة بدولـة الإمـارات العربيـة المتحـدة، رسـالة دكتـوراه غـير منشـورة، جامعـة القاهـرة: كليـة الاقتصـاد والعلـوم السياسـية

- الخيـبري، محمـد مـوسى (2003م)دور التقنيـة الحديثـة في تطويـر الاتصـالات الإداريـة بالأجهـزة الأمنيـة، رسـالة ماجسـتير غـير منشـورة، جامعـة نايـف العربيـة للعلـوم الأمنيـة، الريـاض

- الـدوسري، عبدالرحمـن بـن مريـط مثقال(1433هـ)دور التقنيـات الحديثـة في الحـد مـن مخالفـات نظام الإقامة والعمـل في إدارة جوازات منطقـة الريـاض، رسـالة ماجسـتير غـير منشـورة، الريـاض: جامعـة نايف العربيـة للعلـوم الأمنيـة

- الدويـش، نـورة بنـت عبدالعزيـز (2012م) التمكـين الإداري في الأجهـزة الحكوميـة: دراسـة ميدانيـة عـلى العاملـين ببعـض الـوزارات بمدينـة الريـاض، جامعـة الملـك سـعود، كليـة إدارة الأعـمال

- الـرادادي، ممـدوح بـن عـالي (2012م)الاحتياجـات التدريبيـة اللازمـة لمعلمـي اللغـة الإنجليزيـة في المرحلـة المتوسـطة لاسـتخدام التعليـم الإلكـتروني مـن وجهـة نظـر المعلمـين والمشرفـين التربويين بمكـة المكرمة، دراسـة ماجسـتير غـير منشـورة، قسـم المناهـج وطـرق التدريـس، كليـة التربيـة، جامعـة أم القـرى، مكـة المكرمـة

- الرشـودي، خالـد بـن سـليمان (2009م)مقومـات التمكـين في المنظـمات الأمنيـة التعليميـة ومـدى جاهزيتهـا لتطبيقـه، رسـالة ماجسـتير غـير منشـورة، جامعـة نايـف العربيـة للعلـوم الأمنيـة، قسـم العلـوم الإداريـة

- الرقــاص، خالــد ناهــس (2009م)الاتجــاه نحــو اســتخدام الإنترنــت

وعلاقتـه بأبعـاد الاغـتراب وبعـض المتغـيرات الأخرى لدى طـلاب جامعة الملـك سـعود، مؤتمـر علـم النفـس والتنميـة الفرديـة والمجتمعيـة، كليـة التربيـة، جامعـة الملـك سـعود

- روازقـي، محمـد (2008م)الإدارة الاقتصاديـة في الـشركات اليابانيـة مـع التركيـز عـلى نظـام التوقيـت الدقيـق JIT ومحـاولات الاسـتفادة منـه في إحـدى الـشركات الجزائريـة، رسـالة ماجسـتير، جامعـة الحـاج لخـضر، باتنـه، كليـة العلـوم الاقتصاديـة وعلـوم التسـيير
- الزيدانيـين، محمـد مطر (2006م)أثـر التمكـين الاداري في تطبيق مبادئ إدارة الجـودة الشـاملة في المؤسسـات الماليـة الحكوميـة الأردنية، رسـالة ماجسـتير غـير منشـورة، الجامعـة الأردنية، عمان
- السـبيق، عبدالكريـم قاسـم (2003م)مـدى اسـتفادة الأجهـزة الأمنيـة مـن خدمـات شـبكة الإنترنـت، رسـالة ماجسـتير غـير منشـورة، جامعـة نايـف العربيـة للعلـوم الأمنيـة، الريـاض
- الشـويعر، تـركي بـن صالـح بـن عبدالعزيـز (2003م)دور التقنيـات الحديثـة في عمليـة صنـع القرار، رسـالة ماجسـتير غير منشـورة، الرياض: جامعـة نايـف العربيـة للعلـوم الأمنيـة
- الطراونـة، إحسـين أحمـد (2006م)العلاقة بـين التمكـين الإداري وفاعلية عمليـة اتخـاذ القـرارات لـدى مديـري المـدارس الحكوميـة في إقليـم جنـوب الأردن، رسـالة ماجسـتير غـير منشـورة، جامعـة مؤتـة
- العبيديـن، بثينـة زيـاد (2004م)العلاقـة بـين التمكـين الإداري وخصائص الوظيفـة في كل مـن شركـة مصانـع الأسـمنت الأردنية، ومؤسسـة الموانئ الأردنيـة (دراسـة مقارنـة)، جامعة مؤتـة، الكرك، الأردن
- العتيبـــي، طـــارق بـــن موسى(2010م)التقنيـــة وعلاقتهـــا بالاغـــتراب

الوظيفـي لـدى العاملـين بالمديريـة العامـة للجـوازات العامـة والإدارة العامـة للمـرور بمدينـة الريـاض، جامعـة نايف العربيـة للعلـوم الأمنية، كليـة الدراسـات العليـا، قسـم العلـوم الإداريـة.

- العمـري، عـلي بـن مـردود (2009م).كفايـات التعليم الإلكـتروني ودرجة توافرهـا لـدى معلمـي المرحلـة الثانويـة بمحافظـة المخـواة التعليميـة، دراسـة ماجسـتير، قسـم المناهج وطـرق التدريـس، كلية التربيـة، جامعة أم القـرى، مكـة المكرمة.
- القحطـاني، شـايع بـن سـعد مبـارك (2011م).التمكـين وعلاقتـه بالإبـداع الإداري في المنظـمات الأمنيـة (دراسـة مقارنـة)، جامعـة نايـف العربيـة للعلـوم الأمنيـة، كليـة الدراسـات العليـا، قسـم العلـوم الإداريـة.
- كليبـي، محمـد أحمـد عبـد اللـه(2007م). التقنيـات الحديثـة وانعكاسـاتها عـلى الهيـاكل التنظيميـة للأجهـزة الأمنية (دراسـة مسـحية عـلى الإدارة العامـة لدوريـات الأمـن)، رسـالة ماجسـتير غـير منشـورة، جامعـة نايـف العربيـة للعلـوم الأمنيـة: الريـاض.
- المديفـر، فهـد محمـد (2005م). مـدى فاعليـة تطبيـق أنظمـة الأمـن والسـلامة المهنيـة والتقنيـة، رسـالة ماجسـتير غـير منشـورة، جامعـة نايـف العربيـة الأمنيـة، الريـاض.
- المطـرفي، شـعيل بخيـت (2005م).الاغـتراب الوظيفـي وعلاقتـه بـالأداء دراسـة مسـحية عـلى العاملـين بـإدارة جـوازات مكـة المكرمـة، رسـالة ماجسـتير غـير منشـورة، جامعـة نايـف العربيـة للعلـوم الأمنيـة: الريـاض.
- الملـوك، جـلال سـعد (2002م).أثر إسـتراتيجية التمكـين في تعزيز الإبداع المنظمـي، دراسـة تحليليـة في جامعـة الموصـل، أطروحـة دكتـوراه (غـير منشـورة)، كليـة الإدارة والاقتصـاد، جامعـة الموصل.

- النفيسـة، نـدى بنـت مطلـب (2011م).إدراك التمكـين وعلاقتـه بالرضـا الوظيفـي، دراسـة ميدانيـة من وجهة نظـر الإداريات العامـلات بجامعة الملك سـعود.
- أبـو هتلـة، خالـد سـعيد (2009م).أثـر السياسـات التنظيميـة عـلى التمكـين الوظيفـي لـدى العاملـين في الدوائـر الحكوميـة في منطقة تبوك بالمملكـة العربيـة السـعودية، دار المأمـون للنـشر والتوزيـع.

رابعـاً: المجلات والدوريات والمؤتمرات:

- الأحمـدي، حنـان بنـت عبدالرحيـم، وأبـو خضـير، إيمـان بنـت سـعود (2009م). دور مؤسسـات التنميـة الإداريـة في تمكـين القيادات النسـائية مـن مواجهـة تحديـات القيـادة: دراسـة ميدانيـة عـلى المشـاركة في الحلقـات التطبيقيـة المقدمـة في معهـد الإدارة العامـة، مـج45، ع4، (عـدد خـاص)، معهـد الإدارة العامـة، ص ص515 - 558.
- الأغـا، وفيـق حلمي(2001م).التكنولوجيـا والمعلومـات والإدارة، مجلـة كليـة الرافديـن الجامعـة للعلـوم، العـدد السـادس، كليـة الرافديـن الجامعـة، بغـداد.
- الحراحشـة، محمد؛الهيتـي، صـلاح (2006م).أثـر التمكـين الإداري والدعـم التنظيمـي في السـلوك الإبداعـي كـما يـراه العاملـون في شركـة الاتصـالات الأردنيـة، دراسـات العلـوم الإداريـة، الجامعـة الأردنيـة، 33 (2)، ص240 - 266.
- البداينـة، ذيـاب (1999م). التقنيـة والجرائـم المنظمـة، الشـارقة، مجلـة الفكـر الشرطـي، م7، (4). ص181 - 215.
- بـدر، عبدالمنعـم(1984م). الاغـتراب وانحـراف الشـباب العـربي، المجلـة العربيـة للدراسـات الأمنيـة، عـدد 16، محـرم 1414هــ، ص81 – 106.

- برهـان، محمـد أنـور (1999م). تقنيـة المعلومـات وتحديـات الإدارة العربيـة في عقـد التسـعينات، المجلـة العربيـة لـلإدارة، المجلـد (19)، العـدد (1)، عـمان.
- برهـان، محمـد أنـور وآخـرون (1988م). تكنولوجيـا المعلومات والإدارة العامـة في الـدول العربيـة، المجلـة العربية لـلإدارة، المجلـد (12)، العدد (1)، عمان.
- آل بـن عـلي، عبداللـه محمـد (2004م). "تقنيـة المعلومـات والاتصـالات في خدمـة القطاعـات الأمنيـة: نظريـة عامـة"، مؤتمـر القمـة المعلومـات والأمـن الوطنـي المنعقـد في الريـاض في الفـترة مـن 21 - 24 ذو القعـدة 1428هــ الموافـق 1 - 4 ديسـمبر 2007م، المجلـد (3)، الريـاض: رئاسـة الاسـتخبارات العامـة.
- البشابشـة، سـامر عبدالحميـد (2008م). أثـر التمكـين الإداري في تعزيـز الإبـداع التنظيمـي لـدى العاملـين في سـلطة منطقـة العقبـة الاقتصاديـة الخاصـة، المجلـة العربيـة للعلـوم الإداريـة، مـج15، ع2، ص ص213 - 257.
- الثقفـي، إبراهيـم محمـد ؛ باترسـون، ويقيـد جـي (1997م). اسـتخدام التكنولوجيـا لإدارة المخاطـر، النـدوة العـاشرة للأمـن الصناعـي، الرياض: الأمانـة العامـة للهيئـة العليـا للأمـن الصناعـي.
- خضـير، نعمـة عبـاس، النعيمـي، عدنان؛تايـه والنعيمـي، فـلاح تايه(1998م).البيروقراطيـة والاغـتراب التنظيمـي: دراسـة تطبيقيـة في منظـمات خدميـة، مجلـة كليـة الإدارة والاقتصـاد، جامعـة بغـداد.
- السـاعد، رشـاد بـن محمـد (2003م).التقنيـة وعلاقتها بنظـام المعلومات والسـلوك القيـادي لمـدراء المنظـمات، جـدة: مجلـة جامعـة الملـك عبدالعزيـز، كليـة الاقتصـاد والإدارة، م17، (2)، ص87 - 109.

- الساعدي، مؤيد يوسف (2006م).قياس استعداد منشأة الأعمال للعمل بإستراتيجية التمكين، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، م(3)، ع(11).
- العودات، حسين (1990م). "توثيق المعلومات الصحفية على الصعيد العربي ومجالات توظيف تكنولوجيا الاتصالات الحديثة"، المجلة العربية للثقافة، ع9.
- عويدات، عبدالله(1995م).مظاهر الاغتراب عند معلمي المرحلة الثانوية في الأردن، دراسات، مجلد 22، ع: 6، عمادة البحث العلمي، الجامعة الأردنية، رجب 1416هـ، ص3345 – 3375.
- الغامدي، منى راشد (2001م). رؤية في قضية نقل التكنولوجيا إلى العالم النامي، الرياض: مكتب التربية العربي لدول الخليج.
- الفخري، عوني(1998م). المسؤولية المدنية الناشئة عن استعمال الحاسوب، ورقة عمل مقدمة إلى ندوة القانون والحاسوب المنعقدة في العراق، آ (1998م)، بيت الحكمة، بغداد، ص71.
- فهمي, علاء محمد(1994م). اتجاهات العالم لتكنولوجيا المعلومات, بحث مقدم في إطار ندوة المعلوماتية والقانون, نظمتها الجمعية العربية لنظم وتكنولوجيا المعلومات وجمعية خريجي كلية الحقوق جامعة الإسكندرية,2 من شباط/ فبراير 1994م, ص2 - 3.
- قاسم، عباس عيسى (1994م).التقنيات الحديثة وأثرها على العمل المكتبي، مجلة الإداري، السنة: 16، العدد: 59، مسقط.
- القريوتي، محمد قاسم أحمد؛ والعنزي، عوض خلف (2006م). الشعور بالتمكن لدى المديرين من مستوى الإدارة الوسطى في دولة الكويت، دراسة ميدانية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، مج22، ع1، ص ص281 - 310.

- الكنعان، حمود بن صالح (2008م). المتغيرات الشخصية والتنظيمية على مستوى الاغتراب الوظيفي، الرياض: مجلة الإدارة العامة. م48، (4)، ص533 - 574.
- محمد، سليمان مصطفى(1999م). جرائم الحاسوب وأساليب مواجهتها، مجلة الأمن والحياة، العدد: 199، السنة 18، مارس/ إبريل، 1999م، ص 49.
- محمود، ياسر محمد جاد الله (2006م). العولمة والفقر في مصر، ملتقى دولي: قضايا العولمة وتأثيرها على الدول النامية، الجمعية المصرية للاقتصاد السياسي والإحصاء والتشريع، القاهرة.
- المدهون، موسى توفيق(1999م). نموذج مقترح لتمكين العاملين في المنشآت الخاصة كأداة لإدارة الجودة الشاملة، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، الاقتصاد والإدارة، م13، ع2، ص ص 77 - 78.
- المشعان، عويد سلطان (2005م). الولاء التنظيمي وعلاقته بسلوك الاغتراب والمعاناة النفسية، الكويت مجلة العلوم الاجتماعية، م33، (4)، ص795 - 813.
- المصري، محمد فتحي (2000م). أسس مجتمع المعلومات، دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات، مج4، ع3، ص124 - 138.
- الموسى، عبد الله عبد العزيز (1428هـ). استخدام خدمات الاتصال في الإنترنت في العملية التعليمية، ورقة عمل مقدمة إلى ندوة التربية والاتصال.
- ندوة التقنية الحديثة في تنظيم وإدارة المعلومات(1407هـ).ص 45.
- ندوة دور تكنولوجيا الكمبيوتر(1401 هـ).ص53.

- نـوبي، محمـد حسـن (2003م). "منظومـة الحكومـة الإلكترونيـة"، نـدوة الحكومـة الإلكترونيـة الواقـع والتحديـات المنعقـدة في مسـقط خـلال الفـترة مـن 9 - 1424/3/11هــ، مسـقط: عـمان.

خامساً: شبكة الانترنت:

- موقـع المديريـة العامـة للجـوازات، 1436هــ. http: //www.gdp.gov.sa
- الأسـمري، عـوض خزيـم (2009م). "مقالـة بعنـوان: موقـع (فيـس بوك) خطـر يهـدد الخصوصية".

www.balasmer.com

ملاحق الدراسة

- ملحق رقم (1): قائمة بأسـماء المُحكِّمِين.
- ملحق رقم (2): أداة الدراسـة في صورتهـا النهائية.

ملحق رقِّم (1)
قائمة بأسماء المُحكِمين ووظائفهم

أسماء المُحكِّمِين ووظائفهم

م	الاسم	الوظيفة
1	أ.د عامر بن خضير الكبيسي.	أستاذ بقسم العلوم الادارية،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
2	أ.د محمد سيد حمزاوي.	رئيس قسم العلوم الادارية،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
3	أ.د تحسين أحمد جعفر الطراونة.	عميد كلية الدراسات الاجتماعية والإدارية، أستاذ بقسم العلوم الادارية،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
4	اللواء.د. سعد الشهراني.	عميد القبول والتسجيل بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
5	أ.د. أحمد عودة عبد المجيد عودة.	أستاذ بقسم العلوم الادارية،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
6	د.نجوى متولي كشكوشة	أستاذ مشارك بقسم العلوم الادارية،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
7	د. إبراهيم عبد الله الماحي.	وكيل كلية التدريب ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

ملحق رقم (2)
الاستبانة في صورتها النهائية

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض	بين المجموعات	9.294	3	3.098	4.067	* 0.008
	داخل المجموعات	192.711	253	0.762		
	المجموع	202.005	256			
واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض	بين المجموعات	5.289	3	1.763	3.179	*0.025
	داخل المجموعات	140.315	253	0.555		
	المجموع	145.604	256			
واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض	بين المجموعات	25.294	3	8.431	7.166	* 0.000
	داخل المجموعات	297.660	253	1.177		
	المجموع	322.954	256			
المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض	بين المجموعات	2.629	3	0.876	1.559	0.200
	داخل المجموعات	142.153	253	0.562		
	المجموع	144.781	256			
المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض	بين المجموعات	2.266	3	0.755	3.196	* 0.024
	داخل المجموعات	59.794	253	0.236		
	المجموع	62.060	256			



جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية

كلية العلوم الاجتماعية والإدارية

قسم العلوم الإدارية

الأخ الزميل / المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...أما بعد، ،

أفيدكم بأنني أحد طلاب الدكتوراه في قسم العلوم الإدارية بكلية العلوم الاجتماعية والإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، وأقوم بإجراء دراسة بعنوان: (واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض)، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في العلوم الإدارية من جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

ويُقصد بالتقنيات: الوسائل والأدوات المخترعة المستخدمة للمساعدة في تطوير وتنمية العمل في جوازات الرياض، وهي جهد إنساني وطريقة للتفكير فى استخدام المعلومات والمهارات والخبرات والعناصر البشرية وغير البشرية المتاحة فى مجال معين وتطبيقها فى اكتشاف وسائل تكنولوجية لحل مشكلات المراجعين وتلبية حاجاتهم.

ويُقصد بالتمكين: توسيع صلاحيات العاملين وإتاحة حرية التصرف بدرجة من الاستقلالية، والتزود بالمهارات والأدوات والمعلومات والسلطة والمسئولية ليتمكنوا من تصميم عملهم والتفاعل مع المراجعين واتخاذ القرارات دون الحاجة إلى موافقة مسبقة بهدف إتقان العمل.

ويُقصد بالاغتراب: مشاعر وميول العاملين نتيجة تفاعل صفاتهم الشخصية مع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وتأثير هذا التفاعل على إحساسهم بفقدان قدرتهم وسيطرتهم على عملهم وفهمهم وقناعتهم لقيمة وأهمية عملهم.

وحيث أن نجاح مهمة الباحث مرتبطة بمدى تعاونكم معه. فإنني آمل التكرم بالإطلاع على كل عبارة من عبارات محاور الاستبانة والإجابة عليها بدقة وموضوعية. علماً بأن إجابتكم ستكون موضع العناية والاهتمام والسرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكراً لكم حسن تعاونكم واهتمامكم والله يحفظكم ويرعاكم، ،

عبد الله بن سعد بن جليغم

أولاً: البيانات الأولية

1. العمر:

20 – إلى أقل من 30 سنة	( )	30 – إلى أقل من 40 سنة	( )
40 – إلى أقل من 50 سنة	( )	50 سنة فأكثر	( )

2. الحالة الاجتماعية:

متزوج.	( )	أعزب.	( )
مطلق.	( )	أرمل.	( )

3. الرتبة العسكرية:

صف ضابط .	( )	ضابط.	( )

4. المستوى التعليمي:

ثانوي فما دون.	( )	بكالوريوس.	( )
ماجستير.	( )	دكتوراه .	( )

5. عدد سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات.	( )	5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات.	( )
10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	( )	15 سنة خبرة فأكثر .	( )

6. عـدد الدورات التي حصلـت عليها في مجال التقنية:

لم أحصل على أية دورة.	( )	دورة واحدة فأكثر.	( )

7. في حالـة الحصـول عـلى دورات: نـوع التقنيـة التي تسـتخدمها في إنجاز معاملات المراجعين:

الحاسب الآلي.	( )	بصمة الأصابع.	( )
بصمة العين.	( )	بصمة الصوت.	( )
الأرشفة الالكترونية .	( )	أخرى: اذكرها:......	( )

8. عـدد الدورات التي حصلـت عليها في مجال التمكين:

لم أحصل على أية دورة.	( )	دورة واحدة فأكثر.	( )

9. عـدد الدورات التي حصلـت عليها في مجال الاغتراب الوظيفي:

لم أحصل على أية دورة.	( )	دورة واحدة فأكثر.	( )

ثانياً: محاور الدراسة

المحور الأول

واقع تطبيقات البرامج لدى العاملين بجوازات الرياض

فيـما يـلي مجموعـة من العبارات التـي تبيِّن واقع تطبيقات البرامـج والتقنيات الحديثـة التي تسـتخدمها بجوازات الرياض:

الرجـاء وضـع علامة (√) أمـام العبارة التي تمثل وجهة نظرك:

م	الاستجابة / العبارة	متوافرة بدرجة كبيرة	متوافرة	متوافرة بدرجة متوسطة	متوافرة بدرجة قليلة	غير متوافرة
1	نظام التشغيل - النوافذ Windows.					
2	حزمة أوفيس MS Office.					
3	منظومات إدارية ومالية.					
4	برامج التقارير.					
5	برامج الأرشيف.					
6	تبادل الرسائل والملفات .					
7	تصميم مواقع الكترونية.					
8	إنترنت (شبكة عالمية).					
9	إنترانت (شبكة معلومات داخلية).					
10	بريد إلكتروني.					
11	مؤتمرات واجتماعات عن بعد .					
12	برنامج طباعة الإقامة .					

م	الاستجابة / العبارة	متوافرة بدرجة كبيرة	متوافرة	متوافرة بدرجة متوسطة	متوافرة بدرجة قليلة	غير متوافرة
13	برنامج طباعة الجواز السعودي.					
14	أنظمة تحديد الهوية والبصمات.					

المحور الثاني

واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبيِّن واقع مستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض:

الرجاء وضع علامة (√) أمام العبارة التي تمثل وجهة نظرك:

م	الاستجابة / العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	نظام التشغيل - النوافذ Windows.					
2	حزمة أوفيس MS Office.					
3	منظومات إدارية ومالية.					
4	برامج التقارير.					
5	برامج الأرشيف.					
6	تبادل الرسائل والملفات .					
7	تصميم مواقع الكترونية.					
8	إنترنت (شبكة عالمية).					
9	إنترانت (شبكة معلومات داخلية).					
10	بريد إلكتروني.					
11	مؤتمرات واجتماعات عن بعد .					
12	برنامج طباعة الإقامة .					
13	برنامج طباعة الجواز السعودي.					
14	أنظمة تحديد الهوية والبصمات.					

المحور الثالث

واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبيِّن واقع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض:

الرجاء وضع علامة (√) أمام العبارة التي تمثل وجهة نظرك:

م	الاستجابة / العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	نظام التشغيل - النوافذ Windows.					
2	حزمة أوفيس MS Office.					
3	منظومات إدارية ومالية.					
4	برامج التقارير.					
5	برامج الأرشيف.					
6	تبادل الرسائل والملفات .					
7	تصميم مواقع الكترونية.					
8	إنترنت (شبكة عالمية).					
9	إنترانت (شبكة معلومات داخلية).					
10	بريد إلكتروني.					
11	مؤتمرات واجتماعات عن بعد .					
12	برنامج طباعة الإقامة .					
13	برنامج طباعة الجواز السعودي.					
14	أنظمة تحديد الهوية والبصمات.					
15	أشعر أن مقدراتي ليست ملكي أو رهن تصرفي.					

م	الاستجابة / العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
16	أشعر بفراغ كبير.					
17	لا أفهم دوري أو مهامي الوظيفية.					
18	أشعر بأن وظيفتي غير متوافقة مع أهداف العمل.					
19	لا أهتم بمهام وأدوار زملائي العاملين في الأقسام أو الإدارات الأخرى.					

المحور الرابع

المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبيِّن المعوقات التي تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض:

الرجاء وضع علامة (√) أمام العبارة التي تمثل وجهة نظرك:

م	الاستجابة / العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	جهل العاملين بالتقنيات الحديثة.					
2	ضعف برامج إعداد العاملين .					
3	التقليل من أهمية البرامج والتقنيات الحديثة.					
4	قلة الدورات المتعلقة بالتقنيات الحديثة.					
5	ارتفاع تكاليف البرامج والتقنيات الحديثة.					
6	قلة اهتمام الإدارة العليا باستخدام التقنيات.					
7	الاقتصار على الاتصالات الهاتفية والفاكس في تبادل المعلومات.					
8	الاعتماد على الخبرات الشخصية في اتخاذ القرار يحدّ من استخدام التقنيات الحديثة.					

م	الاستجابة / العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
9	انقطاع شبكة الانترنت المفاجئ.					
10	عدم وجود الأجهزة الكافية للعاملين .					
11	إمكانية اختراق التقنيات المتصلة بالانترنت.					

هل هناك معوقات أخرى غير التي وردت تحدّ من تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة لدى العاملين بجوازات الرياض من وجهة نظرك ؟:

....

....

المحور الخامس

المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض من وجهة نظر العاملين فيها

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبيِّن المقترحات للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض من وجهة نظر العاملين فيها:

الرجاء وضع علامة (√) أمام العبارة التي تمثل وجهة نظرك:

م	الاستجابة / العبارة	مهم جداً	مهم	مهم إلى حدٍ ما	غير مهم	غير مهم أبداً
1	تطوير قدرات العاملين لاستخدام التقنيات الحديثة.					
2	توعية المستويات الإدارية والفنية بأهمية دور البرامج والتقنيات الحديثة.					
3	تحفيز العاملين على حضور الندوات وورش العمل حول التقنيات الحديثة.					
4	توضيح أهمية البرامج والتقنيات الحديثة.					
5	عقد دورات تدريبية خاصة بالبرامج والتقنيات الحديثة.					
6	زيادة تخصيص الموارد المالية الكافية للتقنيات الحديثة.					
7	دعم الإدارة العليا استخدامات التقنيات الحديثة.					
8	عدم الاقتصار على الاتصالات الهاتفية والفاكس في تبادل المعلومات.					

م	الاستجابة / العبارة	مهم جداً	مهم	مهم إلى حدٍ ما	غير مهم	غير مهم أبداً
9	تغيير الاتجاهات السلبية لدى بعض العاملين تجاه البرامج والتقنيات الحديثة.					
10	العمل على تفادي الانقطاع المفاجئ لشبكة الانترنت.					
11	زيادة عدد الأجهزة للعاملين.					
12	اعتماد برامج حماية من اختراق الأجهزة من قبل القراصنة.					

هل هناك مقترحات أخرى غير التي وردت للحدّ من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة بجوازات الرياض من وجهة نظر العاملين فيها من وجهة نظرك ؟:

....

....

مع صادق التحية والتقدير ،،،،

الباحث

الفهارس العامة

- الكلمات المفتاحية.
- فهرس الأشكال
- فهرس الجداول.
- فهرس الملاحق.

الكلمات المفتاحية

الكلمة	مقابلها
الاغتراب الوظيفي.	Work Alienation.
البرامج.	Software.
البيانات.	Data.
تطبيقات.	Applications.
التقنية.	Technology.
التمكين.	Empowerment.
الحاسب الآلي.	Computer.
الحاسبات الضخمة أو العملاقة.	Huge computer.
الحاسبات الكبيرة.	Large computer.
الحاسبات ذات الأغراض الخاصة.	Special – purpose.
الحاسبات ذات الأغراض العامة.	General purpose.
حاسبات صغيرة.	Micro computer.
حاسبات متوسطة.	Mini computer.
شبكة الإنترنت الخاصة بالشركة .	Intranet.
شبكة الإنترنت العالمية.	World Wide Web: WWW.
شبكة الإنترنت بين الشركات.	Extranet.
الشبكة الدولية للمعلومات.	Internet
الشبكة المحلية .	Local Area Network: LAN.
العتاد أو الأجهزة.	Hardware.

الكلمة	مقابلها
المخرجات.	Outputs.
المدخلات.	Inputs.
معلومات.	Information.
المنظمة الممكَّنة.	Empowered Organization.

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

فهرس الموضوعات







www.ubzone.com

ISBN 978-603-90771-3-8



